

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Sosiaaliala Lappeenranta  
Sosionomikoulutus  
Sosionomi (AMK)

Minna Ojanen

## **Kommunikoinnin apuväline sosiaalialan asiakaspalvelutilanteisiin**

Opinnäytetyö 2019

## Tiivistelmä

Minna Ojanen

Kommunikoinnin apuväline sosiaalialan asiakaspalvelutilanteisiin, 35 sivua, 4 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaaliala Lappeenranta

Sosionomikoulutus

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyö 2019

Ohjaaja: yliopettaja Mari Kokkonen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on ollut selvittää, millaisesta menetelmästä on hyötyä asiakastyöhön kommunikaation tueksi sosiaalialan työelämässä ja luoda apuväline sosiaalialan vuorovaikutustilanteisiin. Opinnäytetyön tavoitteena on ollut tukea vuorovaikutusta sosiaalialan asiakastyössä. Tässä opinnäytetyössä on tehty kehittämistehtävänä kommunikaation apuvälineeksi tilannetaulut, joiden tarkoitus on ollut auttaa sosiaalialan ammattilaisia ymmärtämään paremmin asiakkaita vuorovaikutustilanteissa. Asiakkaille apuvälineen tarkoitus on ollut toimia sosiaalialan työntekijän käyttämän sosiaalialan sanaston selkeyttäjänä.

Kehittämistehtävän teoriapohjaksi on haettu tietoa erilaisista lähteistä ja käytetty hyväksi opinnäytetyön tekijän aikaisempaa osaamista puhetta tukevista ja korvaavista menetelmistä. Kehittämisen tueksi on tehty kyselytutkimus, jonka avulla on tutkittu sosiaalialalla toimivien henkilöiden mielipiteitä ja kokemuksia puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käytöstä. Kyselyssä on tutkittu myös kehittämisen kohteena olevan apuvälineen muodon eri vaihtoehtoja ja tilanteita, joissa sitä voisi käyttää. Kehitettyä apuvälinettä eli tilannetauluja on arvioinut muutama sosiaalialan työntekijä omassa työssään, minkä perusteella on paranneltu lopullisen tuotoksen käytettävyyttä.

Tässä opinnäytetyössä kehitetään puhetta tukeva ja korvaava kommunikoinnin apuväline, joka auttaa sosiaalialan ammattilaisia niissä vuorovaikutustilanteissa, joissa yhteistä kieltä ei löydy. Jatkotutkimuksena tilannetauluja voisi kehittää yhä enemmän nykyaikaisemmaksi. Valmiiden tilannetaulujen eli pdf-tiedostojen pohjalta voisi ohjelmoinnin ammattilainen kehittää ideaa eteenpäin ja tehdä ammattikäyttöön sopivan sovelluksen. Kyselytutkimuksen perusteella siihen on sosiaalialalla tarvetta.

Asiasanat: vuorovaikutus, sosiaaliala, puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi, ACC-kommunikointi, tilannetaulu

## **Abstract**

Minna Ojanen

Communication Aid for the Customer Service Situations in Social Care, 35 pages, 4 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Degree Program in Social Services

Bachelor's Thesis 2019

Instructor: Ms Mari Kokkonen, Principal Lecturer in Social Services, Saimaa University of Applied Science

The purpose of this thesis was to find out what method is useful for customer work to support communication in social care work and to create an aid to support customer work. The aim of this thesis has been to support interaction in social care customer work. In this thesis, communication boards were developed to help social care workers understand and interact better with their customers in customer service situations. For customers, the purpose of this aid was to clarify the vocabulary used by a social care worker.

The theory of the development task has been based on information from various sources. In this thesis the previous knowledge of augmentative and alternative communication (ACC) methods was utilized. The author has made a survey to examine the opinions and experiences of social care workers in the use of ACC methods, also to find out social care needs in this area for a communication aid or tool. The survey examined different options for the format of the aid being developed and the situations in which it could be used. The aid has been evaluated by a few social care workers in their own work, which has improved the usability of the final product.

This thesis develops an augmentative and alternate communication aid that assists social care professionals in dealing with situations where a common language might not be found. Further study might consider how communication boards could be developed to become more modern. A programming professional would develop a professional application based on the existing communication boards, i.e. pdf files. According to the survey, there is a need of an application like this.

**Keywords:** Commerce, Social care, Augmentative and alternative communication, ACC aid, Communication board

## Sisällys

1	Johdanto .....	5
2	Kommunikointimenetelmät sosiaalialan työssä.....	6
2.1	Puhetta tukevat ja korvaavat menetelmät .....	7
2.1.1	Viittomakieli, viitottu puhe ja tukiviittomat .....	8
2.1.2	Graafinen kommunikointi.....	9
2.1.3	Ele- ja olemuskieli .....	10
2.1.4	Selkokieli ja kirjoittaminen .....	11
2.2	Aiemmat tutkimukset ja nykytilanne .....	12
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävä .....	14
4	Opinnäytetyön toteutus .....	14
4.1	Aikataulu .....	16
4.2	Kyselytutkimus.....	17
4.3	Kyselyn tulokset .....	17
4.4	Apuvälineen kehittämistyö .....	25
4.5	Tilannetaulut .....	27
5	Opinnäytetyöhön liittyvät eettiset näkökohdat.....	31
6	Yhteenveto ja arviointi .....	32
	LÄHTEET .....	33
	LIITTEET	

Liite 1 Kysely puhetta korvaavista ja tukevista apuvälineistä

Liite 2 EKSOTE tutkimuslupa

Liite 3 Kyselyn saatekirje

Liite 4 Tilannetaulut

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, ja sen tehtävänä on tutkimuksellisin toimin selvittää, millaisesta menetelmästä on hyötyä asiakastyöhön kommunikaation tueksi sosiaalialan asiakaspalvelutilanteissa. Opinnäytetyössä käsitellään vuorovaikutusta sosiaalialan työntekijän ja asiakkaan välillä sekä puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja (AAC). Kvalitatiivisen kyselytutkimuksen ja aineistolähteiden perusteella kehitetään tilannetaulut sosiaalialan asiakastyön tueksi. Tilannetaulujen toimivuutta testataan käytännössä vapaaehtoisessa testiryhmässä ja sen perusteella apuvälineen toimivuutta arvioidaan. Lopullinen apuväline tarkentuu asteittain kehittämistyön edetessä testauksen, eri materiaalien ja aineistojen yhdistyessä kokonaisuudeksi. Tavoitteena on kehittää toimiva kommunikoinnin apuväline sosiaalialan asiakastilanteisiin.

Kunta- ja palvelurakennemuutoksen takia sosiaali- ja terveyspalvelut ovat muuttuneet. Jotta lakeihin perustuva tasavertainen oikeus omalla kielellä kommunikointiin ja kuulluksi tulemiseen toteutuisi, täytyy palveluja kehittää myös sosionomien (AMK) kokemuksiin ja mielipiteisiin perustuen. On myös tutkittu, että puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiovälineitä tarvitaan sosionomin (AMK) työssä. Aiemmista tutkimuksista ilmenee, että koulutusta kaivataan sekä opintojen aikana että työelämään siirryttäessä. Tutkimuksien mukaan työelämässä kaivataan lisäkoulutusta erilaisten kommunikaatiomenetelmien käyttöön ja konkreettisia välineitä asiakastilanteissa toimimisessa. (Virhiä 2010; Ahonen & Hänninen 2013; Helminen 2014.) Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Etelä-Karjalassa sosiaalialalla toimivien henkilöiden kokemuksia puhetta korvaavista ja tukevista kommunikointimenetelmistä. Ne pyritään selvittämään Webropol-kyselyn avulla ja kyselyn tuloksia analysoimalla saadaan selville Etelä-Karjalan sosiaalialan kommunikoinnin apuvälineiden tarpeen tilanne.

Yhteinen kieli on kommunikoinnin perusta. Ilman toimivaa kommunikointia ei ole vuorovaikutusta ja ilman vuorovaikutusta mikään tieto tai ajatus ei välity ihmiseltä toiselle. Tässä opinnäytetyössä kehitetään apuväline, tilannetaulu, jonka tarkoitus on auttaa sosiaalialan ammattilaisia niissä vuorovaikutustilanteissa, kun yhteistä kieltä ei muilla keinoin löydy.

## **2 Kommunikointimenetelmät sosiaalialan työssä**

Kommunikointi sosiaalialan työssä tapahtuu normaalisti puheen ja kirjoittamisen avulla. Puhetta korvaavien ja tukevien menetelmien käyttö on joissain työyhteisöissä tavanomaisempaa kuin muissa, jos asiakasryhmä koostuu näitä menetelmiä käyttävistä henkilöistä. Kuitenkin jokaisessa sosiaalialan työssä tulee vastaan tilanteita, jolloin yhteistä kieltä ei löydy ja tällöin olisi hyvä tietää mistä saa käyttöönsä, ja osata myös käyttää, puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä.

Vuorovaikutus voidaan jakaa sanalliseen (verbaaliseen) ja sanattomaan (nonverbaaliseen) viestintään. Sanallisella viestinnällä tarkoitetaan puhuttua kieltä. Sanallisen viestinnän perustana pidetään kieltä eli sanoista rakentuvaa merkkijärjestelmää. Sanojen painoarvon kokonaisviestinnässä on tutkitusti todettu olevan vain 7 %. Sanatonta viestintää ovat muun muassa kinesiikka eli ilmeet, eleet, katse, olemus, äänenkäyttö ja ympäristö sekä proksemiikka eli välimatka, tilan käyttö ja aikakäsitys. On hyvä osata lukea asiakkaan sanatonta viestintää, kun asiakkaalla ja ammattilaisella ei ole yhteistä kieltä. Kokonaisvaltainen ymmärrys ihmisten tilanteista on sosiaalialan työn keskeinen elementti. (Martin ym. 2018.) Erityisen tärkeä asiakasryhmä on paljon tukea tarvitsevat, joilla erilaiset ongelmat ja palvelutarpeet kasautuvat (Savelius-Koski 2017). Tulkkipalvelut eivät ole ratkaisu sosiaalialan asiakaspalvelutilanteisiin, koska kaikilla ei ole mahdollisuus pitää tulkkia mukanaan asiointitilanteissa. Jos yhteinen kieli puuttuu, asiakasta ei voi auttaa parhaalla mahdollisella tavalla.

Ihminen ei voi vaikuttaa, ellei hän kykene osallistumaan. Jos kommunikoinnissa on jostain syystä ongelmia vamman, sairauden tai esimerkiksi vaikean elämäntilanteen takia, on ensiarvoisen tärkeää mahdollistaa kommunikointi jollain tapaa (Haaksilahti, 2012). Suomen perustuslaissa (11.6.1999/731) todetaan, että kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi sukupuolen, iän, kielen, terveydentilan tai kulttuurin perusteella. YK:n yleissopimuksen (27/2016) keskeiset periaatteet ovat yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan sekä esteettömyys ja saavutettavuus. Kuulluksi tuleminen ei ole pelkästään tunnetta siitä, että joku kuuntelee, vaan se on myös tunnetta siitä, että

kuuntelija ymmärtää tai edes haluaa ymmärtää, mitä kertoja viestittää (Vilen ym. 2008, 62).

Ammattieettisen toiminnan tarkoituksena on Juujärven (2007) mukaan mahdollistaa ihmisen hyvän elämän toteutuminen. Kaikilla on tarve suunnitella elämäänsä ja kehittää omia kykyjään, tavoitella jotain, mitä arvostaa, ja kokea näissä onnistumisen iloa. Ammattilaisen tehtävänä on nähdä nämä seikat ja tukea asiakasta. (Juujärvi ym. 2007, 306.) Asiakkaan osallisuus voi toteutua vain, jos hän saa riittävää ja oikeaa tietoa oikeuksistaan, hänelle lain mukaan kuuluvista etuuksista sekä muista asiaan vaikuttavista seikoista (Asiakaslaki 8 §).

Tuen ja palveluiden tulee olla asiakkaan tarpeisiin nähden oikea-aikaista, oikeanlaista ja riittävää. Asiakkaalla on oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään tulee kunnioittaa. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta. (Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki 2000/812.) Myös laki potilaan asemasta ja oikeuksista edellyttää, että potilaan äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301; Sosiaalihuoltolaki 1982/710 27 d §, 27 e §).

## **2.1 Puhetta tukevat ja korvaavat menetelmät**

Kommunikointimenetelmät voidaan luokitella ja ryhmitellä monella eri tavalla. Yksi käytetyin luokitteluperuste on se, miten kommunikoijat tuottavat ilmaisussaan käyttämänsä merkit eli onko menetelmä avusteinen vai ei-avusteinen kommunikointimenetelmä (Haaksilahti, 2012, 145; Huuhtanen 2011, 15). Ei-avusteisessa kommunikoinnissa keskustelija tuottaa ilmaisun itse, ja avusteisessa hänellä on fyysinen väline, jonka avulla ilmaisu tuotetaan (Kuva 1). Mats Granlund ja Cecilia Olsson (1988) ryhmittelevät kommunikoinnin muodot kolmelle eri ilmaisutasolle, joita ovat (1.) luonnolliset reaktiot, toimintasarjat ja signaalit, (2.) semanttisesti hallittu kieli (symbolit ja symbolijärjestelmät) sekä (3.) kieliopillisesti hallittu kieli.

Puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio	
Ei-avusteinen	Avusteinen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• puhe ja siihen liittyvä oheisviestintä</li> <li>• toiminta- ja kehon viestintä</li> <li>• luonnolliset eleet</li> <li>• tukiviittomat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• esineet</li> <li>• kuvat, symbolijärjestelmät</li> <li>• Bliss-kieli</li> <li>• kirjaimet, sanat, lauseet</li> </ul>

Kuva 1. Ei-avusteinen ja avusteinen kommunikointi (von Tetzchner & Martinsen 2000, 44).

Ylipäättään puhetta tukevan tai korvaavan keinon valinta on aina yksilöllinen prosessi. Joku saattaa hyötyä enemmän viittomista, toinen taas kuvista tai muusta avusteisesta viestinnästä. Joku voi hyötyä eri keinojen yhdistämisestä. (Papunet.fi 2019; von Tetzchner & Martinsen 2000, 44.)

### 2.1.1 Viittomakieli, viitottu puhe ja tukiviittomat

Viittomakielellä tarkoitetaan kuurojen käyttämää kieltä, ja se on ei-avusteinen kommunikointimenetelmä. Viittomakielillä on oma kielioppinsa, jossa esimerkiksi sanajärjestykset sekä taivutusmuodot ovat erilaisia kuin puhutuissa kielissä. Viittomakielet ovat muuttuneet ja kehittyneet luonnollisesti esimerkiksi toisten viittomakielten sekä puhutun ja kirjoitetun kielen vaikutuksesta. Viittomakieli muodostuu sormien asennosta eli käsimuodosta, käsien liikkeistä, kämmenen ja sormien suunnasta eli orientaatiosta sekä muista ei-manuaalisista piirteistä, kuten ilmeistä, suun ja pään liikkeistä sekä vartalon asennoista. Sormiaakkosilla kerrotaan suomen kielen kirjaimet. Niillä pystyy myös osoittamaan nimiä, paikkoja ja muita sanoja, joille ei ole viittomaa. (von Tetzchner & Martinsen 2000, 22.)

Kuurolla henkilöllä on usein identiteetti kuurojen kulttuurissa ja kuurojen yhteisössä. Kuuroilla on tiivis yhteisö ja oma kulttuuri. Monet kuurot kuitenkin osaavat useita kieliä, joten he voivat omata rinnakkain useamman identiteetin, kuten esimerkiksi puhutun ja viitotun kielen identiteetin. (Salo, 2004.) Moni kuuro osaa myös suomen kielen sujuvasti ja pystyy myös puhumalla keskustelemaan kuulevien henkilöiden kanssa, mutta vielä nykyäänkin on kuuroja, joille suomalainen viittomakieli on ainoa toimiva kommunikointikeino.



Viittomakieli soveltuu siis käytettäväksi kuurojen ja viittomakielisten henkilöiden kanssa. Se korvaa kokonaan puhekielen. Viittomakielessä ei ole kieliopillista rakennetta, minkä takia viittominen ja puhuminen samaan aikaan hankaloituvat. Viittomakieltä voi kuitenkin soveltaa käyttöön suomen kielen tueksi, jolloin sitä voi käyttää viitottuna puheena (viitottu suomi) eli puhetta tukevana kommunikointimenetelmänä. Tällöin viittomien järjestys menee suomen kielen mukaisesti, ei viittomakielen mukaan. Viitottua puhetta on käytetty esimerkiksi kommunikointihäiriöisten ihmisten opetuksessa, viittomakielisten henkilöiden vieraiden kielten opetuksessa tai keskusteltaessa kuuroutuneiden henkilöiden kanssa, joiden puhutun suomen kielen tieto on hyvä (Takala 2002).

Pelkkiä viittomia voi soveltaa käyttöön tukiviittomiksi, jolloin menetelmän käyttöön soveltuvien asiakkaiden ryhmä laajenee hyvin paljon. Tukiviittomia voi käyttää esimerkiksi varhaiskasvatuksessa ja maahanmuuttajien kanssa, jolloin asiakkaalla ei tarvitse olla mitään vammaa, jonka vuoksi puhetta tukevaa kommunikointimenetelmää käytetään. Joidenkin lasten puhe ja kieli eivät kuitenkaan kehity odotetulla tavalla. Tällöin saatetaan tarvita puhetta tukevia ja korvaavia viestintäkeinoja, kuten tukiviittomia. Tukiviittomia käytetään yleisesti kuulovammaisten, kehitysvammaisten, kielihäiriöisten ja autististen lasten kanssa (Takala 2002). Joissakin tilanteissa viittomia voidaan käyttää apuna myös lukemisen ja kirjoittamisen vaikeuksissa. Tukiviittomissa avainsanat eli sanat, joita halutaan korostaa tai jotka ovat lauseissa asian ymmärtämisen kannalta oleelliset, viitotaan puheen tukena.

### **2.1.2 Graafinen kommunikointi**

Esineet, kuvat, symbolijärjestelmät, pikapiirros ja Bliss-kieli kuuluvat graafisiin ja avusteisiin kommunikointimenetelmiin. Näistä ilman erityistä apuvälineistä toteutettavin on esinekommunikointi. Konkreettiset esineet ovat etenkin vaikeavammaisten kohdalla vaihtoehto silloin, kun on vaikeuksia hahmottaa ympäristöä ja maailmaa kuvien, sanojen, viittomien ja muiden symbolien avulla. Esineiden hahmottamista helpottaa se, että niitä voi koskettaa, haistaa ja maistaa, mitä ei muilla kommunikointimenetelmillä voi saavuttaa. Näkövammaiset käyttävät esinekommunikoinnissa kohokuviointeja ja koskettelukirjoja. Koskettelukirjat sopivat myös muille vammaisryhmille.

Kuvakommunikoinnissa kuvat voivat olla valokuvia, piirroksia, lehtileikkeitä tai digitaalista materiaalia. Kuvakansioiden ylläpitäminen ja päivittäminen on suuritöistä, ja niiden mukana kantaminen on vaivalloista. Kuvakommunikointia pääsääntöisesti käyttävä asiakas tulee asiointitilanteeseen oma välineensä mukana, mikä osaltaan vaikeuttaa vastapuolen kommunikointia, koska jokainen apuväline on juuri sille asiakkaalle suunniteltu ja tehty eikä mitään yhtenäistä linjaa niissä ole. Kuvien selaaminen ja etsiminen on työlästä. Kuvakommunikointia käytetään hyvin paljon erilaisissa ohjaamistilanteissa ja kertomaan kuva kuvalta, miten jonkin asian tai tilanteen pystyy hoitamaan. Näissä tilanteissa voidaan myös ottaa käyttöön tilannetaulut, joissa on koottu tapahtumaan tai tilanteeseen sopivia kuvia, jolloin kaikki ylimääräinen kuvamateriaali on poissa käsistä ja näköpiiristä. Kuvia saa esimerkiksi Papunet.net-sivustolta itse tulostettua, mutta niitä on myös valmiina paketteina myynnissä.

Esinekommunikointia ja kuvakommunikointia käytetään hyvin yleisesti varhaiskasvatuksessa ja vammaistyössä strukturoinnissa sekä selventämään puheen ymmärtämistä. Viittomien ohella näillä on todettu olevan merkitystä lapsen puheen kehityksen muodostuksessa ja jopa ehkäisevän lieviä puhehäiriöitä. Puheen kuntoutus on aloitettava riittävän varhain, koska lievätkin puhehäiriöt saattavat olla aikuisiässä invalidisoivia ja aiheuttaa itsetunto- ja ammatinvalintaongelmia. Kaksivuotiaista lapsista jopa viidesosalla puheen kehitys on jonkin verran myöhässä. (Rantala 1995.) Usein lapset, joilla puheentuottaminen on heikkoa, välttelevät käyttämästä monimuotoisia äänteitä (Damico, Müller & Ball 2012, 47). Tällöin erityisesti on hyvä osata tukea lapsen puheen kehitystä.

### **2.1.3 Ele- ja olemuskieli**

Ele- ja olemuskieli on ei-avusteista ja sanatonta viestintää. On sanottu, että kehonkieli on ihmisen ensimmäinen kieli. Se ilmaisee usein asenteita ja tunteita, ja saattaa olla jopa ristiriidassa puhutun kielen kanssa. Eleiden tehtävä on korvata, vahvistaa ja ohjata sanallisen viestinnän tulkintaa. Osa kehon kielestä on perittyä, koska samat sanattomat viestit tarkoittavat samaa asiaa useissa eri kulttuureissa, kuten esimerkiksi hymy. Muutkin perusilmeet (ilo, kiukku, suru,

viha, pelko, hämmästyminen, halveksunta ja inho) ovat kaikkialla maailmassa tunnistettavia. (Laatikainen 2012, 150.) Olemuskieleen kuuluvat ilmeet ja eleet, ääntely ja äänensävyt, toiminta, itku, nauru ja kehon asennot. Vaikeavammaisilla ihmisillä olemuskieli on ainoa vuorovaikutuksen väline. Tällöin pienikin ele (pään liikahtus, katseen viivähdys, hengityksen tiheneminen tai jalan asennon muutos) voi olla kommunikointia vuorovaikutustilanteissa. Se vaatii keskustelukumppanilta herkkyyttä ja taitoa aidosti kuunnella ja tarkkailla. (Haaksilahti 2012, 151.)

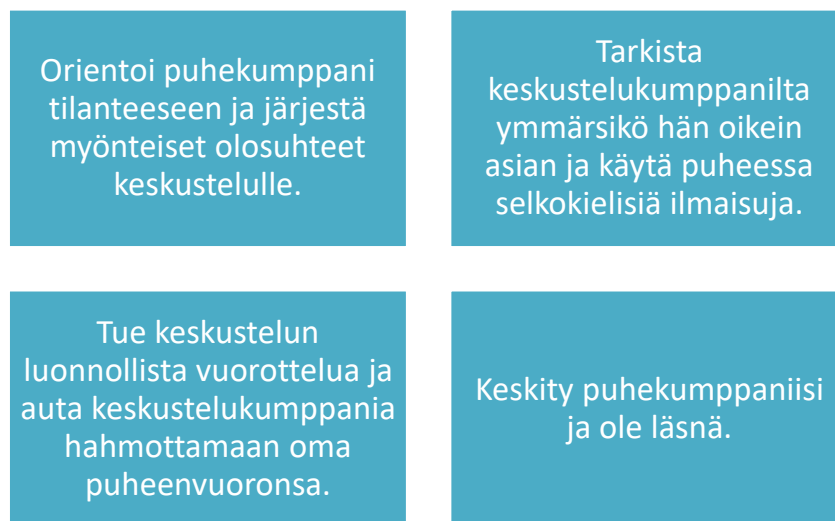
Ele- ja olemuskielellä on suuri merkitys kaikessa vuorovaikutuksessa. Ihmiset kommunikoidessaan tekevät huomaamattaan ilmeitä, liikkeitä ja eleitä, joita voi tulkita monin eri tavoin. Sosiaalialan ammattilaisen on hyvä kiinnittää huomiota omiin sanattomiin viestimiin ja etenkin hankalissa vuorovaikutustilanteissa mukauttaa omaa kommunikointiaan toisen tasolle. On tutkittu, että eri kulttuuria edustavien henkilöiden keskustelussa, jos toinen keskustelijoista madaltaa äänenvoimakkuuttaan, myös toinen tekee niin. Jos toinen alkaa puhua nopeammin, niin toinenkin tekee niin. Asennot ja ilmeet muuttuvat samankaltaisiksi. Tällöin käyttäytymistä on selitetty yksilöiden keskinäisellä empatiakyvyllä ja toisesta välittämällä. (Maude 2011, 106.) Vaihtoehtoisesti tätä on selitetty sillä, että toinen yksilö tunnistaa dominoivan henkilön ja mukautuu keskusteluun samalla äänensävyllä ja -rytmillä kuin keskustelua hallitseva henkilö (von Raffel-Engel 1988, 89).

#### **2.1.4 Selkokieli ja kirjoittaminen**

Selkokieli on yksi suomen kielen muoto, ja siinä pätevät samat kieliopilliset säännöt, kuin suomen kielessä yleensäkin. Se on sisällöltään mukautettu niin, että sanasto ja rakenne on luettavampi ja ymmärrettävämpi. Selkokieltä voi käyttää kaikkien kanssa, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Sosiaalialalla on monia asiakasryhmiä, joiden kanssa selkokielisyydestä on hyötyä. Näitä ovat esimerkiksi kehitysvammaiset, muistisairaat, afaatikot, autismin kirjolaiset, maahanmuuttajat sekä myös viittomakieliset kuurot ja romanit. Selkokielen käyttäjä on syytä yksilöllisesti tuntea, sillä yhtä ainoaa selkokielen ohjeistusta ei mihinkään käyttäjäryhmään voida yleisesti antaa. Selkokielen kehitystä koordinoi Suomessa Selkokeskus, joka myöntää

selkokielisille materiaaleille logon, josta ne on helppo tunnistaa. (Kartio 2012, 157–163.)

Selkokieltä oppii parhaiten sitä käyttämällä, yrityksen ja erehdyksen kautta. On jotain sääntöjä, joita noudattamalla voi sosiaaalialallakin päästä alkuun sen käyttämisessä (Kuva 2). Selkokielessä kiinnitetään huomio sanojen käyttöön, kielen rakenteeseen, puheenvuorojen kokonaisrakenteen suunnitteluun, puheen rytmiin, taukoihin ja korostuksiin sekä eleisiin ja ilmeisiin. (Kartio 2012, 157–163.)



Kuva 2. Selkokielinen vuorovaikutus (Kartio 2012, 157).

Kirjoittamiseen riittävät kynä ja paperi tai matkapuhelimen tekstinkäsittelyohjelma. Kirjoittaminen on hyvä keino kommunikoida sellaisen henkilön kanssa, jolla on puheen tuottamisen tai ymmärtämisen vaikeuksia. Heille on kehitetty kommunikoinnin tueksi myös erilaisia apuvälineitä ja keinoja, joita ovat muun muassa tietokonepohjaiset ohjelmat, kirjaintaulut, kynäapuvälineet, osoitintaulut ja valmiit sana- tai lauselistat. Näiden käyttöä on hyvä myös harjoitella sosiaalialan asiakastilanteita varten, koska puheen tuottamisen ongelmien kanssa kamppailevia ihmisiä aikuisväestössämme on yllättävän paljon.

## 2.2 Aiemmat tutkimukset ja nykytilanne

Meri-Lapin alueella opinnäytetyössä on tutkittu, tarvitaanko sosionomin (AMK) koulutukseen lisää opetusta puhetta tukevista ja korvaavista kommunikaatiovälineistä sekä niiden käytöstä tulevaa työelämää koskien. Tästä

Kemppaisen vuonna 2016 tekemän opinnäytetyön tuloksista ilmenee, että puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiovälineitä tarvitaan sosionomin (AMK) työssä. Koulutusta kaivattiin sekä opintojen aikana, että työelämää siirryttäessä. Kommunikaatiovälinekoulutuksesta koettiin olevan hyötyä sekä nyt että tulevaisuudessa. Hänen teettämässä kyselyssä tuli ilmi, että puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä käyttää yhä suurempi joukko, muun muassa puheviivästymien sekä maahanmuuton lisääntymisen vuoksi. (Kemppainen, 2016.)

Tilannetaulujen tekeminen opinnäytetyönä on toteutettu pienimuotoisesti Kuopiossa afaattisen potilaan ja hoitajan välille sairaalan osastolle (Romppainen & Ruokangas, 2013). Vastaavaa tilannetaulua ei ole koskaan tehty sosiaalialan sanastoille. Vuonna 2015 tehdyssä opinnäytetyössä on tutkittu viittomakielisten kuurojen käyttäjäkokemuksia sosiaali- ja terveyspalveluissa, mistä ilmeni, että käyttäjät toivoivat esimerkiksi viittomakieltä osaavaa henkilökuntaa ja lisää mahdollisuuksia kirjalliseen kommunikaatioon (Hyypiä, 2015).

Sosionomin osaamista työssä on tutkittu melko paljon. Esimerkkinä mainittakoon Taina Ahonen ja Hannakaisa Hänninen (2013), jotka olivat tutkineet sosionomin osaamista aikuissosiaalityössä sekä Anu Virhiä (2010), joka oli tutkinut toiminnallisia työtapoja sosionomin ammatillisina välineinä. On myös tutkittu vuorovaikutustaitoja sosionomikoulutuksessa. Vammaistyyöhön suuntautuvien sosionomien (AMK) osaamisen painotus on ammattikorkeakouluista saatujen vastausten nojalla asiakkaan kohtaamisessa ja vuorovaikutussuhteen luomisessa, jolloin huomio kohdentuu lisäksi näitä helpottavien, tukevien ja korvaavien välineiden sekä menetelmien käyttöön (Helminen, 2014, 12–16). Vuorovaikutusosaaminen on yksi sosionomien asiakastyön menetelmien kompetenssin osa-alue. Elina Autio ja Mervi Nieminen (2010) olivat selvittäneet näkemyksiä ja kokemuksia sosionomin koulutuksesta ja työstä. Lisäksi on tutkittu, että sosionomien ja sosiaalityöntekijöiden heikkoudet näyttäytyvät tällä hetkellä digitalisaation hyödyntämisessä, monikulttuurisessa osaamisessa sekä juridiikan osaamisessa (Martin ym. 2018).

Tulevaisuudessa päivätoiminta ja palveluohjaus tulevat lisääntymään vanhusten palveluissa vanhusten siirtyessä laitoksista kotihoitoon, jolloin vanhusten

palveluohjauksessa ja etenkin muistisairaiden päivätoiminnan ohjaamisessa sekä kotihoidossa tulee olemaan tarve vaihtoehtoisille kommunikointimenetelmille (Bagge 2018). Baggen pro gradu -tutkielma tutkii ikääntyneiden palveluissa tehdyn palvelurakennemuutoksen takia aiheutuneita kokemuksia vanhustenhuollon arjessa asiantuntijanäkökulmasta.

### **3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävä**

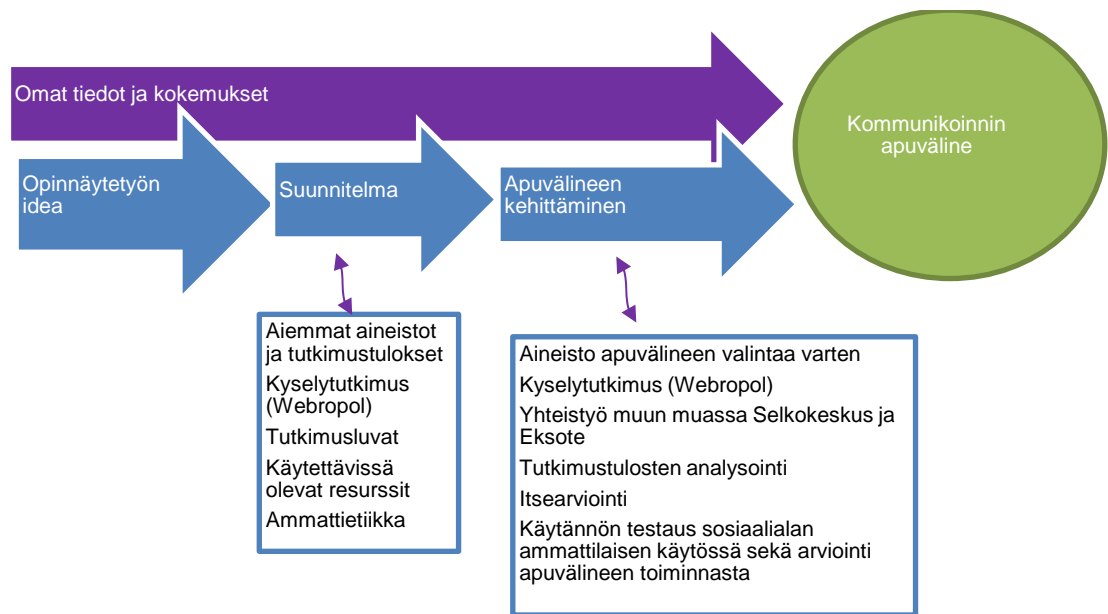
Opinnäytetyön tarkoitus on luoda kommunikoinnin apuväline asiakastyön tueksi sosiaaalialalle. Opinnäytetyön tarkoituksena on myös selvittää, millaisesta menetelmästä on hyötyä asiakastyöhön kommunikaation tueksi sosiaaalialalle. Opinnäytetyön tavoitteena on tukea vuorovaikutusta sosiaaalialan asiakastyössä.

Kehittämistehtävänä on:

1. etsiä tietoa kommunikoinnin apuvälineistä sosiaaalialan työssä,
2. selvittää kyselytutkimuksella millaiselle apuvälineelle on tarve ja
3. luoda apuväline asiakastyön tueksi sosiaaalialalle.

### **4 Opinnäytetyön toteutus**

Kehittämistarpeen ja ideani pohjalta tein kehittämissuunnitelman, jossa otin huomioon aiemman osaamiseni, aiemmat tutkimustulokset aiheesta ja kehittämistyöhön vaadittavat resurssit. Lisäksi mietin, mistä hakea tarvittavat tutkimusluvut, kehittämistyön pohjaksi tehtävän kyselyn sisällön ja miten otan huomioon eettiset seikat. Näillä kaikilla oli suuri merkitys opinnäytetyön toteutuksessa. Tämän jälkeen tein käytännön toteutuksen, johon kuului osana kvalitatiivinen tutkimus. Vuorovaikutustilanteisiin sopivan menetelmän piti olla konkreettinen ja hyödyllinen työkalu, jota voisi käyttää asiakastilanteissakommunikoinnin tukena, ja tähän pyrin saamaan vastauksen olemassa olevan aineiston ja kyselytutkimuksen pohjalta (Kaavio 1).



Kaavio 1. Kehittämisasetelma

Kyselytutkimus suoritettiin Webropol-kyselynä rajatulla otannalla Etelä-Karjalan alueella eri toimipisteissä, joissa sosionomeja työskenteli. Otannan rajasin varhaiskasvatuksessa, muistisairaiden ja maahanmuuttajien kanssa sekä vammaistyössä toimiviin sosiaalialan työntekijöihin. Selvittääkseni parhaimman mahdollisen apuvälineen kommunikoinnin tueksi vuorovaikutustilanteisiin sosiaalityössä, otin vastaan vastauksia muiltakin, kuin sosionomeilta. Vastaukset analysoin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Kehitetyn apuvälineen eli tilannetaulujen ymmärrettävyyttä auttoivat selventämään Selkokeskus ja Papunet-sivusto. Niiden tarjoamien materiaalien ja asiantuntemuksen avulla sain apuvälineeseen selkeän ulkoasun ja suomen kielen. Kehitetyn apuvälineen toimivuutta käytännössä testattiin vapaaehtoisessa testiryhmässä. Lopullinen apuväline tarkentui asteittain kehittämistyön edetessä testauksen, eri materiaalien ja aineistojen yhdistyessä kokonaisuudeksi.

Tässä opinnäytetyössä en pyrkinyt tilastolliseen yleistettävyyteen, vaan kuvaamaan tutkimuksen kohderyhmän tietoisuutta ja todellisuutta. Kyselylomakkeen kysymykset (Liite 1) oli muotoiltu kattamaan tutkimuskysymykset ja näin ollen valideetti on hyvä. Luotettavuus eli reliabiliteetti riippui siitä, miten opinnäytetyön tekijä osasi tulkita kyselytutkimuksen vastauksia. Opinnäytetyöhön etsin lähdemateriaalia

monipuolisesti sekä teoksista että internetistä. Käytin myös ulkomaisia lähteitä aineiston pohjana. Kyselytutkimuksen vastauksista saadut suorat lainaukset yhdistettynä tutkimusteoriaan lisäsivät opinnäytetyön luotettavuutta ja avoimuutta. Riskinä oli, etten saisi riittävästi vastauksia, joiden pohjalta en pystyisi valitsemaan oikeanlaista apuvälinemenetelmää. Pieni riski oli myös se, etten saisi tarvittavia tutkimuslupia aikatauluni asettamissa rajoissa.

#### 4.1 Aikataulu

Opinnäytetyön tekemisessä aikataulutus oli ratkaisevassa asemassa, koska sen tekeminen tapahtui muun työn ohella. Aikataulua kiristin alkuperäisestä suunnitelmasta valmistumisen vauhdittamiseksi. Varasin opinnäytetyölleni useita päiviä aikaa merkitsemällä kalenteriin jo hyvissä ajoin tavoitteet ja sen, mitä sillä kerralla pitää valmiiksi saada. Opinnäytetyön tekeminen eteni loogisesti, hiukan jopa edellä aikataulua (Taulukko 1).

Viikko	Kehittämistyön prosessin kuvaus
Vko 3 -15	Opinnäytetyön suunnitelman tekemistä ja omien valintojen arviointia.
Vko 16	Menetelmäklinikat ja yhteydenotto lupa-asioissa Eksotessa Tiina Kirmaselle. Opinnäytetyösuunnitelman viimeistely ja kyselylomakkeen testaus.
Vko 17 -18	<b>Suunnitelmaseminaari</b> ja itsearviointi suunnitelmasta.
Vko 19	Luvat Eksoteen sekä Imatran ja Lappeenrannan kaupungeille.
Vko 20	<b>Kyselytutkimuksen toimittaminen</b> Eksoten eri yksiköihin ja Lappeenrannan kaupungille.
Vko 21-30	Opinnäytetyön teoreettisen kirjalliseen aineistoon ja aiempiin tutkimuksiin perustuvan osuuden kirjoittamista.
Vko 31	<b>Kyselytutkimus päättyy (10.8.2019).</b> Aineiston purkamisen aloitus.
Vko 32-34	Aineistoanalyysi ja tutkimustulosten koonti. <b>Tulosten raportointi.</b> Kyselyn onnistumisen arviointi.
Vko 35-36	Apuvälinemenetelmän <b>valinta</b> ja työstäminen.
Vko 36-38	Apuvälinemenetelmän <b>testaus ja arviointi.</b>
Vko 39-40	Opinnäytetyön viimeistelyä, apuvälineen mahdolliset muutokset testauksen jälkeen ja <b>kehittämistyön lopullinen raportointi.</b>
Vko 40-45	Opinnäytetyön palautus kieliasun tarkistusta varten viimeistään 1.11.2019. Valmiin kehittämistyön <b>julkaisu ja jakaminen.</b> Yhteistyöhenkilölle ja Eksoten sisäiseen jakeluun, Lappeenrannan kaupungeille luvan myöntäjille sekä muille tahoille, jotka kehittämistyössä olleet mukana/vastanneet kyselyyn.

Taulukko 1. Aikataulu



## **4.2 Kyselytutkimus**

Kyselytutkimusta varten sain tutkimusluvat Eksotelta (Liite 2) ja Lappeenrannan kaupungilta sähköpostitse. Opinnäytetyölle myönsi Lappeenrannan kaupungilta tutkimusluvan Leena-Kaisa Häyhä (vs varhaiskasvatusjohtaja). Lupaa en saanut Imatran kaupungilta, koska tutkimusluvan myöntäjää ei ollut kesän aikana virassa Imatran kaupungilla. Tästä syystä varhaiskasvatuksen osalta kyselytulokset ovat vain Lappeenrannan alueelta.

Webropol-kyselyn valitsin siksi, että sen avulla tavoittaa helposti ja anonyymisti vastaajat, ja vastaaminen on nopeaa eikä vie paljoa aikaa. Kyselyn tekeminen oli sujuvaa, koska olin opetellut kyselyn käytön aiemmissa opinnoissani. Lisäksi tulosten analysointia pystyi tekemään Webropoliin ohjelmoidun raportointityökalulla, joka teki osasta tuloksia laskelmat valmiiksi. Kysymysten asettelussa mietin sitä, millaista tietoa tarvitsen kehittämistyöni tueksi ja missä järjestyksessä asiat tulisi esittää, jotta kysely etenisi loogisesti. Kyselyn valmistuttua sen toimivuutta ja kysymysten asettelua testasi itseni ohella viisi vapaaehtoista sosiaalialan henkilöä.

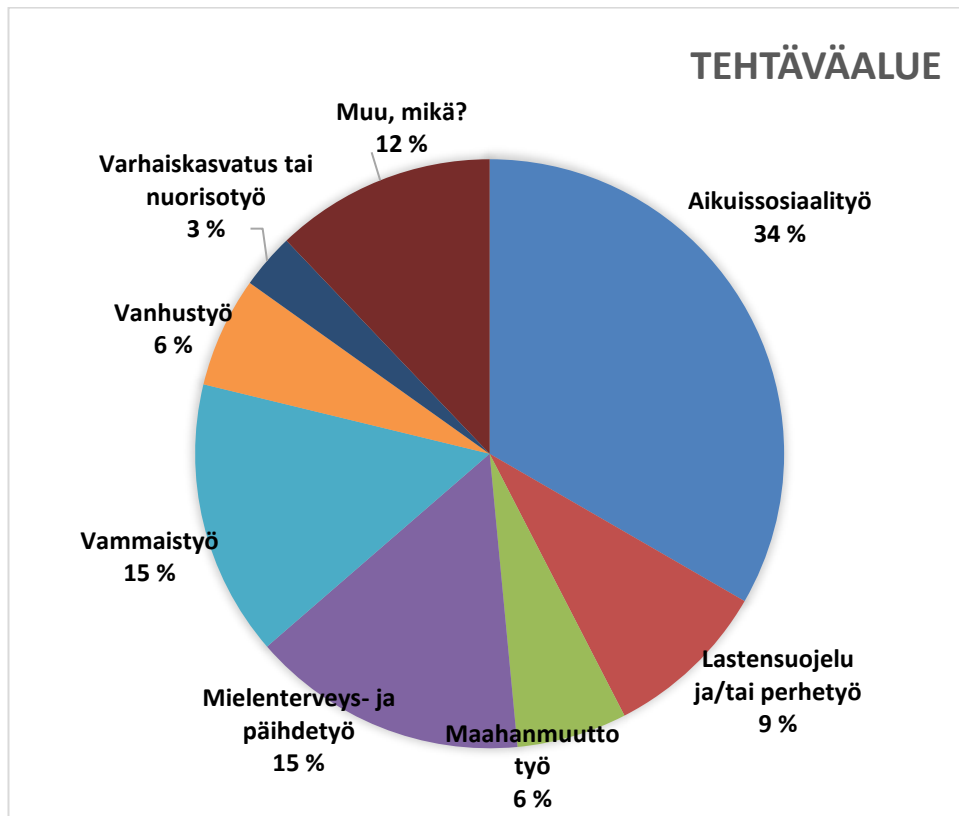
Kyselyn linkin saatekirjeineen (Liite 3) lähetin toukokuussa, yhteyshenkilön jäädessä lomalle, suoraan Eksoten yksiköiden esimiehille ja Lappeenrannan varhaiskasvatuksessa toimiville päiväkodin johtajille. Eksoten osalta otanta oli sattumanvarainen ja otannan laskenta perustui esimiehiltä sekä kyselyn vastaanottaneiden yksikköjen henkilökunnan määrästä saatuihin tietoihin. Yhteystiedot heille löysin Eksoten kotisivuilta sekä Eksonetistä (työntekijöiden intranet). Lappeenrannan varhaiskasvatuksen otanta oli systemaattinen, koska Lappeenrannan kaupungin verkkosivujen päiväkotien yhteystietojen nimelistauksen joka toinen päiväkodin johtaja sai kyselylinkin. Kesäkuun alkupuolella täydensin vielä kyselyn vastaanottajia muutamalla Eksotesta saamallani yhteystiedolla, jolloin sain kokonaisotannan lähemmäksi 100 henkilön tavoitettani.

## **4.3 Kyselyn tulokset**

Kyselyn otanta oli 99 henkilöä, joista kyselyyn osittain tai kokonaan vastanneita oli 64 henkilöä eli 64,6 %. Kyselyn vastauksista karsin pois osittain tai vain alkua

täyttäneet henkilöt, jotta vastauksien reliabiliteetti olisi parempi. Kehittämistyön kannalta pelkkä taustatietojen täyttäminen ja kyselyn loppuun asti vastaamatta jättäminen eivät anna minkäänlaista tietoa tai arvoa, vaan vääristävät todellista vastausprosenttia. Koko kyselyn oli huolellisesti täyttänyt 33 henkilöä, mikä tarkoittaa sitä, että todellinen vastausprosentti oli 33,3 %.

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan tehtäväaluetta työssään (Kuva 3). Avoimeen *muu, mikä?* -vastausvaihtoehtoon vastaajat nimesivät tehtäväalueekseen perhe- ja sosiaalipalvelut, työelämäpalvelut ja kotihoidon. Aikuissosiaalityössä työskentelee henkilöitä, jotka tekevät työtä monien eri asiakaskuntiin kuuluvien asiakkaiden kanssa, minkä takia vastaajien määrä on merkittävästi suurin osuus vastaajista.

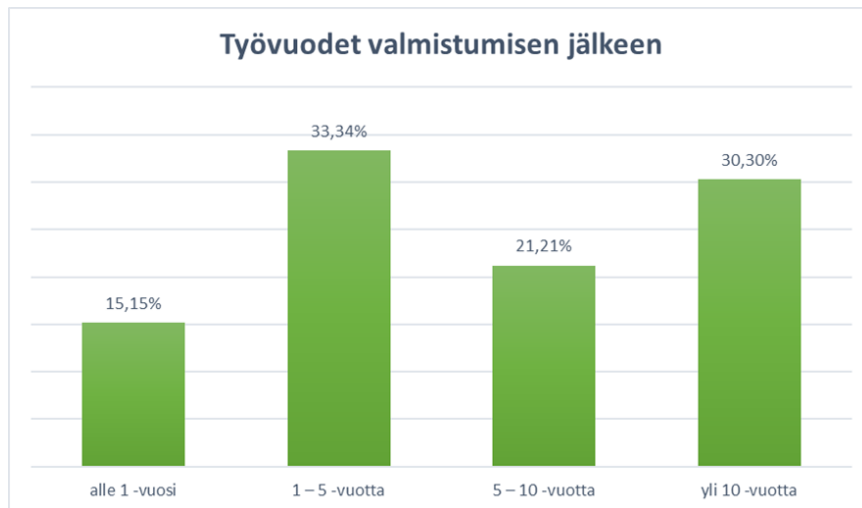


Kuva 3. Tehtäväalue

Koulutustaustoiltaan 16 henkilöä eli lähes puolet (48,49 %) vastaajista olivat sosionomeja (AMK). Sosiaalityöntekijöitä oli vastaajista 6 (18,8 %), sairaanhoitajia 3 (9,09 %) ja loput 9 vastaajaa eli 27,27 % olivat yksittäisiä ammattitutkintonsa edustajia, kuten esimerkiksi lähihoitaja, geronomi,

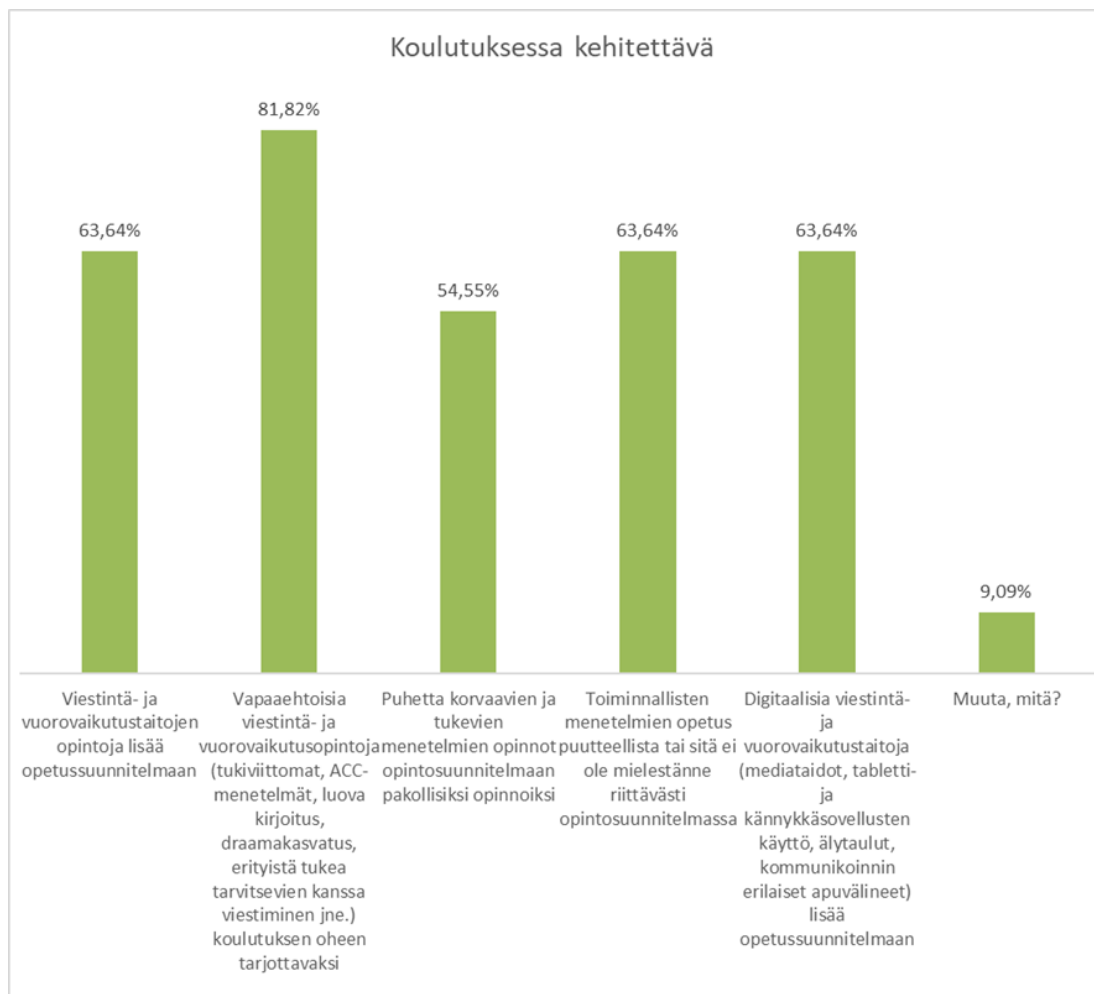
sosiaalityön opiskelija ja fysioterapeutti. Sain kyselyyn todella paljon vastauksia sosionomeilta.

Vastaajista suurin osa oli ollut tutkintonsa jälkeen työelämässä enemmän kuin vuoden, mikä lisää tutkimustulosten luotettavuutta entisestään (Kuva 4). Pidempään työelämässä olleilla on vankempi kokemus ja asiantuntemus asiakkaidensa sekä omista tarpeistaan vuorovaikutustilanteissa.



Kuva 4. Työvuodet valmistumisen jälkeen.

Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen opintojen riittävydestä kysyttäessä vastaajista 66,67 % eli 2/3 koki saaneensa riittävät tiedot ja taidot työelämää varten. Kysymykseen kielteisesti vastanneet saivat lisäkysymyksen, jonka perusteella selvisi, että heistä (81,82 %) halusi vapaaehtoisia viestintä- ja vuorovaikutusopintoja (tukiviittomia, ACC-menetelmiä, luovaa kirjoitusta, draamakasvatusta, erityistä tukea tarvitsevien kanssa viestimistä) koulutuksen ohessa tarjottavaksi (Kuva 5). Tähän lisäkysymykseen sai rastittaa monta kohtaa, joten vastausprosentti kuvaa sitä, kuinka moni vastanneista on samaa mieltä lisäkoulutuksen sisältövaihtoehdosta. Vastaajista yksi vastasi *muuta, mitä?* -vaihtoehtoon toivovansa koulutuksen viestintä- ja vuorovaikutusopintoihin sisällytettävän opintoja tulkin käyttämisestä. Erityisesti häntä palvelisivat tiedot siitä, kuinka tulkin kanssa työskennellään ja milloin asiakkaalla on oikeus tulkkiin.



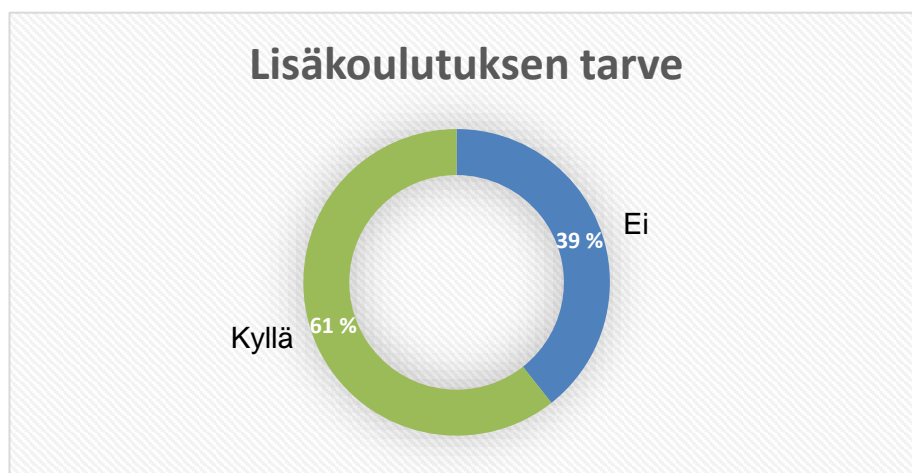
Kuva 5. Koulutuksessa kehitettävä

Vastaajista 2/3 vastasi käyttäneensä työssään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiovälineitä. Kysyttäessä millaisia välineitä he ovat käyttäneet, lähes kaikki vastaajat olivat kirjoittaneet tai piirtäneet paperille sekä olivat käyttäneet ei-avusteisia kommunikointimenetelmiä, kuten elekieli ja selkopuhe saadakseen asiakkaalle asian ymmärretyksi. Useimmat olivat käyttäneet kännykkää vuorovaikutustilanteen tukena ja esimerkiksi Googlen kääntäjä, kuvahaku sekä GoTalk, olivat tuttuja sovelluksia. Mielestäni ne, jotka työssään olivat käyttäneet erilaisia vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä, olivat osanneet käyttää monipuolisesti erilaisia keinoja. Kuvakommunikointi, tukiviittomat ja viittomakieli olivat tuttuja kolmasosalle vastaajista. Esiin nousivat myös sosiaaliset kuvatarinat sekä tarinamatto, jotka ovat hieman tuntemattomampia välineitä kommunikointiin.

Jatkokysymykseen työssään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiovälineitä käyttäneille, 40,9 % vastaajista kertoo käyttäneensä niitä arjessa ohjaustilanteissa ja/tai päivittäisissä toimissa. Neljäsosalle vastaajista maahanmuuttajien tai ulkomaalaistaustaisten henkilöiden kanssa kommunikointi oli tilanne, missä yleensä tarvitsee käyttää vaihtoehtoista kommunikointimenetelmää. Tulkkien saaminen tilanteisiin voi olla mahdotonta tai tulkki on saattanut estyä jostain syystä tulemasta. Viidesosa vastaajista kertoo tarvinneensa puhetta korvaava menetelmää kuuron tai afaatikon kanssa kommunikoimiseen. Apuvälineitä kommunikointiin (tukiviittomia, kuvia) on käytetty myös lasten kanssa sekä vammaistyössä. Muistisairaiden kanssa vastaajista yksi (4,5 %) oli käyttänyt tilojen ja tavaroiden löytymiseksi apuna kuvia.

Kysyttäessä puhetta korvaavien ja tukevien kommunikointimenetelmien opiskelusta vastaajista kolmasosa (33,3 %) oli niitä opiskellut, ja suurin osa heistä (63,64 %) kertoi opiskelleensa niitä ammattiopintojen yhteydessä. Neljäsosa opiskeluun myönteisesti vastanneista oli opiskellut työelämässä lisäkoulutuksena puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä. Myös omalla ajalla näin oli vastaajista tehnyt neljäsosa. Peräti 10 vastaajaa 11:stä (91 %) oli opiskellut tukiviittomia. 45,4 % oli opiskellut kuvakommunikointia ja 36,3 % ACC-menetelmiä. Sosiaalisia kuvatarinoita oli yksi vastaaja opiskellut työnantajan toimesta. Yksi vastaajista oli opiskellut viittomakieltä.

Vastaajista lähes 2/3 koki tarvitsevansa lisäkoulutusta vaihtoehtoisiin tai puhetta korvaaviin kommunikointimenetelmiin (Kuva 6).



Kuva 6. Lisäkoulutuksen tarve

Kaikki (100 %) vastasivat kyllä, kun kysyttiin, olisiko vastaaja valmis opettelemaan apuvälineen käytön, jos työhön tarjottaisiin sellainen ja jonka avulla kommunikointi sujuisi helpommin tilanteissa, joissa ei löydy yhteistä kieltä. Kysyttäessä millaisissa vuorovaikutustilanteissa työssä voisi vastaaja käyttää vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä tai apuvälinettä, kysymykseen eivät kaikki vastanneet. Vastaajien määrä oli 28. Heistä yli puolet (67,9 %) vastasi hiukan eri sanan kääntein, kuitenkin tarkoittaen samaa asiaa eli he käyttäisivät vaihtoehtoista kommunikointivälinettä tai apuvälinettä kaikissa vuorovaikutustilanteissa, joissa ei löydy yhteistä puhekieltä:

*Kun toisen osapuolen ymmärrys asioihin ei riitä esimerkiksi sairauden vuoksi.*

*Kaikessa arjen vuorovaikutuksessa.*

*Kun asiakkaan kanssa ei ole yhteistä kieltä.*

Vastauksissa oli nähtävissä asiakaslähtöisyys (35,7 %). Tarve lähtee hyvin voimakkaasti asiakkaista:

*Tueksi asiakkaan ilmaisuun.*

*Asiakkaan mielipiteen selvittämisessä, osallisuuden tukemisessa.*

*Kaikissa vuorovaikutustilanteissa, etenkin kun halutaan kuulla asiakkaan mielipide tai toive.*

Myös maahanmuuttotyö ja kielitaustaltaan erilaisen asiakkaan kohtaaminen näkyi monissa (28,5 %) vastauksissa:

*Vierasmaalaisen ja kielitaidottoman asiakkaan kohtaaminen.*

*Maahanmuuttajien kanssa korvaamaan osittain ihmistulkin tarve.*

*Tapaamisilla perheiden kanssa, joilla suomen kielen taito on heikkoa.*

*Joskus myös vanhempien kanssa voi tarvita tukiviittomia tai kuvia eri kielitaustan takia.*

Avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin vastaajalta, pystyykö hän kuvailemaan, millainen konkreettisen apuvälineen pitäisi olla, mitä se ei saa olla ja olisiko digitaalinen apuväline (iPad-/tabletti-/kännykkäsovellus) toimiva vaihtoehto työssä, vastauksissa ilmeni toistuvasti digitaalinen apuväline ja sovellus. Kysymyksen asettelu oli johdatteleva, ja näin vastaaja pystyi helposti vastaamaan jo opinnäytetyön tekijän ehdottamaa ratkaisua. Vastauksiin ei voi tästä syystä täysin luottaa. Kuitenkin opinnäytetyön tekijänä ajattelin tämän niin, ettei kukaan vastaisi *digitaalista apuvälinettä* tai *sovellusta*, ellei hän itse haluaisi tätä käyttää, joten vastaukset ovat siinä mielessä rehellisiä ja luotettavia. Vastaajista 81,5 % vastasi tabletilla tai puhelimella käytettävän apuvälineen sopivan omaan työhönsä parhaiten. Lopuista vastaajista muutama suhtautui negatiivisesti digitaalisiin apuvälineisiin tai sovelluksiin, koska laitteita täytyy ladata tiuhaan tai esimerkiksi tabletin mukana kantaminen on työlästä tai pienemmältä näytöltä eivät heikkonäköiset näe mitään. Eräs vastaaja tiivisti mielestäni monen mielipiteen näin:

*Tilannekohtainen kuvakommunikointi olisi kätevä, onpa se sitten digitaalisessa tai perinteisemmässä muodossa. Pääasia, että se olisi tarpeeksi pieni kuljetettavaksi mukana tai olisi jotenkin jo olemassa olevan työvälineen oheen liitettävissä (kännykkä, tabletti).*

Lopuksi pyysin vastaajaa miettimään ja kertomaan joko tilanteita tai käsitteitä tai lauseita/sanoja, jotka ovat keskeisimpiä asiakaspalvelutilanteissa hänen työssään. Vastaajien piti miettiä, mitä ovat ne sanat ja tilanteet, joita vastaaja työssä päivittäin kohtaa. Vastauksista tuli esiin paljon sanoja, lauseita ja tilanteita, joista yleisimmin vastatut poimin tuloksiin mukaan.

Erilaisia arkisia elämäntilanteisiin ja taloudelliseen ongelmaan liittyviä sanoja tai termejä olivat:

*arki, syöminen, juominen, pukeutuminen, itsenäisesti vai jonkun avustamana, siivoaminen, ruoanlaitto, pyykkien pesu,*

*peseytyminen, autolla ajo, kaupassa asiointi, koti, koulu, palvelutarpeen arviointi, Kela, perustoimeentulotuki, palveluohjaus, tuen tarve, toimeentulotukioikeus, laskelma, sosiaalitoimi, täydentävä ja harkinnanvarainen toimeentulotuki, hakemus, vireillepano, maksusitoumus, karenssi, ensisijainen etuus, asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet, osallisuus, asunnottomuus, häätö, yleinen asumistuki, työttömyys, karenssi, kuntouttava työtoiminta, työhakemus, ansioluettelo/cv, työkokemus, eläke, opiskelu, opintojen keskeyttäminen, opintopisteet, lukukausi, motivaatio, vapaa-aika, harrastukset.*

Terveysteen liittyviä tilanteita ja sanoja olivat:

*muistiongelma, kuuleminen, näkeminen, mielenterveys- ja päihdepäivystys, psykososiaalinen kuntoutus, työkyky, sairausloma, lääkkeet, lääkitys, lääkärinlausunto, sairauspäiväraha, monialainen kuntoutus.*

Kriisitilanteisiin liittyviä sanoja ja käsitteitä olivat:

*väkivalta, turvakoti, lastensuojelu, huostaanotto, pelko, ahdistus, vaara, selviytyminen, läheiset, apu, lääkäri, tukihenkilö, poliisi, omainen, sosiaalityöntekijä, jaksaminen, päihteet/huumeet/alkoholi, avohuollon sijoitus, kiireellinen sijoitus, perhetyö, kotipalvelu, tukiperhe, tukihenkilö, oleskelulupa, viisumi, passi, vastaanottokeskus, maahanmuutto.*

Yleisiä lauseita, sanoja, ohjeita ja ajan käsitteitä olivat:

*Toimintaohjeet arjen puuhissa, Mitä kuuluu? Värit, numerot ja kirjaimet. Paljonko kello on ja myöhässä oleminen. Odota muutama minuutti/tunti. Tule huomenna/ tiistaina uudelleen. Mitä palvelua haluat? Ajanvarauksen voi tehdä neuvonnasta. Soita tähän puhelinnumeroon. Mikä on oma toiveesi? Mitä apua tarvitset? Vähän, paljon, pieni ja iso/suuri.*



Kyselyn lopuksi sai antaa avoimesti palautetta tai terveisiä tutkimuksen tekijälle. Kyselyä kehitettiin selkeäksi, ja kehitettävänä oleva apuväline herätti kiinnostusta. Esille nousi myös mielipide, joka vaati sosiaalialalle tasa-arvoa, osaamista, tahtoa ja positiivisempaa asennetta erilaisuutta kohtaan.

#### 4.4 Apuvälineen kehittämistyö

Kehittämistyön ideana oli saada apuväline sosiaalialan vuorovaikutustilanteisiin asiakastyön tueksi, mikä tarkoittaa sitä, että sen tulisi toimia sekä asiakkaan että sosiaalialan ammattilaisen tarpeiden mukaisesti. Ei-avusteisia kommunikointimenetelmiä voi käyttää ihan jokainen työssään tukemaan vuorovaikutusta. Avusteisista kommunikointimenetelmistä vammaistyön asiakkailla on yleensä mukana omat apuvälineet, joiden käyttö tapahtuu asiakkaan tarpeiden pohjalta. Muissa sosiaalialan vuorovaikutustilanteissa apuvälineen pitäisi olla työntekijällä itsellään ja sen käytön pitäisi olla mahdollisimman yksinkertainen ja helposti saatavilla. Lisäksi sen pitäisi vastata molempien kommunikoidijien tarpeita.

Apuvälineeksi valikoitui, kyselytulosten ja olemassa olevien aiemmin tässä opinnäytetyössä mainitsemien tutkimusten sekä tietolähteiden perusteella, mukana kannettavat tilannetaulut (Kuva 7).



Kuva 7. Tilannetaulunippu käytössä

Näitä olin jo alun perin ajatellut yhdeksi vaihtoehdoksi, mutta kysely vielä vahvisti omaa tietämystä apuvälineen valinnasta. Pohdin myös kehitettäväksi apuvälineeksi erilaisia kuvakommunikoinnin muotoja, opasvihkoa tukiviittomista ja kuvakommunikoinnista sekä selkokielisiä materiaaleja. Näiden käyttö olisi kuitenkin ollut liian monimutkaista tarkoitukseensa nähden, eikä monella sosiaalialan ammattilaisella ole aikaa opetella menetelmien käyttöä. Kaikilla kyselyyn vastanneilla tosin siihen olisi kyselyn mukaan halua ja intoa ollut, mikäli työnantaja mahdollistaisi uuden apuvälineen käytön opetteluun työajalla ja tarjoaisi sellaisen työntekijän käyttöön.

Kyselyn tuloksien perusteella monilla oli toiveena helppokäyttöisyys ja mukana kuljettamisen mahdollisuus. Toiveena lähes kaikilla vastaajilla (81,5 %) oli se, että kehitetty apuväline olisi digitaalinen. Tilannekohtaisuus valikoitui apuvälineen muodoksi siksi, koska sosiaalialalla ollaan tekemisissä erilaisten asiakkaiden kanssa ja erilaisissa tilanteissa, jolloin yhtä ja samaa apuvälinettä ei kaikkien kanssa voi käyttää. Lisäksi tilannetauluissa on se etu, että ne voi tilannekohtaisesti etukäteen valikoida ja mukaan voi ottaa juuri ne taulut, joita tarvitsee. Mukana ei tarvitse kantaa isoa määrää apuvälineitä tai koko tilannetaulupinoa. Kehittämäni tilannetaulut ovat tehty pdf-muotoon, ja niitä voi käyttää vuorovaikutustilanteissa esimerkiksi matkapuhelimen tai tabletin näytöltä.

Mobiililaitteissa toimiva sovellus oli yleisin toive, koska nykyään lähes kaikilla on työpuhelin tai -tabletti käytössään, joita voi kätevästi käyttää apuna vuorovaikutustilanteissa. Näin erillistä apuvälinettä ei tarvitse hankkia, vaan jo olemassa oleva väline toimii apuvälineenä. Varsinaista sovellusta en lähtenyt kehittämään apuvälineeksi, sillä minulla ei ole riittävää ammattitaitoa siihen. Lisäksi mietin sitä, että mobiililaitteen näyttö likaantuisi aktiivisessa käytössä ja silloin sitä käyttävällä pitäisi olla mukanaan näytön puhdistukseen tarkoitetut välineet. Myös mobiililaitteiden lataus, virrankulutus ja virran loppuminen laitteesta aiheuttavat aktiivisessa käytössä ongelmia. Näin ollen akun loputtua tai likaantuessaan mobiililaitte ei välttämättä olisikaan paras mahdollinen eikä ainakaan hygieeninen apuväline. Valmiiden tilannetaulujen eli pdf-tiedostojen

pohjalta voisi tulevaisuudessa kehittää sovelluksen, mikäli siihen löytyisi sopiva ohjelmoinnin ammattilainen. Tarve tälle olisi.

#### **4.5 Tilannetaulut**

Tilannetauluihin (Liite 4) on nimensä mukaisesti poimittu eri tilanteisiin sopivat kuvat, joita käyttämällä pystyy selventämään omaa vuorovaikutustaan asiakkaan kanssa. Sanat ja tilanteet ovat valittu kyselytutkimuksen tulosten perusteella, ja niiden valintaan ovat vaikuttaneet myös selkokielen materiaaliin vaikuttavat seikat ja tilannetaulujen rajallinen tila. Tällä periaatteella voi räätälöidä asiakkaiden tai sosiaalialan työntekijöiden tarpeisiin erilaisia tilannetauluja, joista nämä kehittämäni toimivat esimerkkinä. Lisäksi tein tilannetaulut, joissa on kirjaimet ja numerot sekä muita kaikkiin vuorovaikutustilanteisiin sopivia sanoja. Tilannetauluja voi käyttää rinnakkain monta, aina tilanteen mukaisesti. Tilannetaulujen kuvat ovat osittain poimittu Papunet.fi-palvelusta, missä voi itse valita monista kuvista sopivat, muokata kuvatekstejä ja tehdä omat kuvataulut. Osa kuvista on itse piirrettyjä, koska kaikille sanoille tai tilanteille ei löytynyt sopivaa kuvaa. Tein kaikki tilannetaulut konkreettisesti mukana kannettaviksi ja testattaviksi ammattilaisten käyttöön. Ne ovat kokoa A6 ja laminoitu, jolloin ne hylkivät vettä ja likaa. Ne ovat puhdistettavissa eli ovat hygieenisiä käytössä. Ne ovat niputettu avainten tapaan mukana kannettaviksi. Niitä on helppo selata, koska ne voi yksitellen irrottaa nipusta.

##### **Tilannetaulu 1. Palvelutarpeen arviointi**

Kyselyn tuloksissa toivottiin palvelutarpeen arviointiin apuvälinettä. Kyselytulosten ja aiemmin tässä opinnäytetyössä mainitsemiä kommunikointivälineiden kriteerien perusteella kehitin tilannetaulut (2 kpl) palvelutarpeen arviointiin Papunet.net-sivustolla olevan kuvatyökalun avulla. Jokainen uusi asiakas tulee palvelutarpeen arvioinnin kautta palvelujen piiriin. Palveluohjaajan tai ensikontaktissa olevan työntekijän tärkeä tehtävä on tukea ohjattavan itsenäisyyttä ja aloitteellisuutta ja auttaa häntä löytämään oma tavoite sekä itselle merkittävimmät asiat. Asiakas on se, joka määrittää, miten keskustelu etenee ja millaiset asiat pintaan nousevat. Työntekijän tehtävä on auttaa asiakasta tunnistamaan tarpeita sekä ongelmia ja esittää tarvittaessa

vaihtoehtoja, jotka voisivat auttaa ja ohjata asiakasta pääsemään päätökseen ongelman ratkaisussa. (Eksonet.fi 2019.)

Arviointikäynnillä asiakas omin sanoin saa kertoa, miten päivittäisistä toimista selviytyy ja missä itse kokee tarvitsevänsä apua. Käynneillä on tärkeää muistaa, että asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Käynnillä huomioidaan asiakkaan voimavarat sekä tuetaan esiin tulevissa ongelmakohdissa. Arviointia ohjaa tabletilla tai paperilla oleva runko, jonka pohjalta selvitetään asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä. Kehitysvammaisen asiakkaan kohdalla paikalla on omainen ja / tai edunvalvoja, jonka mielipiteet ja kokemukset tulee ottaa huomioon asiakkaan palvelujen tarvetta määrittäessä.

Tilannetauluissa on kuvattuna kyselyn, yllä mainittujen kriteereiden ja palvelutarpeen arvioinnin käyntirungon perusteella selvitettyt tärkeimmät asiat, joita vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa käsitellään. Nämä tilannetaulut olivat testauksessa ja testikäyttäjien mukaan hyvin sopivat tarkoitukseensa. Alkuperäisestä mallista en muuttanut testin jälkeen mitään näihin lopullisiin liitteinä oleviin tilannetauluihin.

## **Tilannetaulu 2. Kriisitilanteet**

Sosiaalityössä erilaiset kriisi- ja ongelmatilanteet ovat jokapäiväisiä. Asiakkaiden hankalat tilanteet ovat jo suomen kielellä asioiville hyvin vaikeita asioita keskustella, mutta erittäin hankalaksi kyselyn perusteella moni koki kriisitilanteet silloin, kun asiakkaalla ja sosiaalialan työntekijällä ei ollut yhteistä kieltä. Moni lakiin tai viranomaistoimintaan liittyvä sana on vaikea selittää ja kriisitilanteisen selvittämisessä niitä riittää. Kriisitilanteita, joissa puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia kyselyn perusteella tarvitaan, tulee vastaan paljon lastensuojelussa ja perhetyössä, aikuissosiaalityössä erityisesti päihde- ja mielenterveysongelmaisten kansa sekä maahanmuutto- ja vastaanottotyössä.

Kehitin 3 kpl tilannetauluja, joiden sanat valikoituivat niihin kyselyn sekä oman tietämykseni perusteella vuorovaikutustilanteisiin, joissa asiakkailla on jokin omaa tai läheisen terveyttä uhkaava huoli tai ongelma. Nimesin ne kriisitilanteiksi, sillä yhteistä muuta nimitystä en näille tilanteille keksinyt. Kriisitilanteiden tilannetaulut olivat käyttäjien testattavana vain vähän aikaa. Testausajalle ei

sattunut kuin yksi tilanne, jossa olisi tilannetauluja voinut käyttää vuorovaikutusta selkeyttämään, mutta testaaja ei muistanut tilanteessa käyttää niitä. Näin ollen kriisitilannetaulujen testaaminen käytännössä jäi puutteelliseksi, enkä saanut näiden osalta tarvitsemaani palautetta sosiaalialan ammattilaisen käytöstä.

### **Tilannetaulu 3. Taloudellinen tilanne**

Taloutta kuvaavia sanoja joutuu käyttämään sosiaalialalla lähes jokaisen asiakasryhmän kanssa, ja sanat ovat joko hyvin samankaltaisia tai käsitteitä tai määreitä, joiden ymmärtämisessä on suomenkielisilläkin ongelmia. Esimerkiksi sanat etuus, täydentävä tai harkinnanvarainen toimeentulotuki, karenssi, vireillepano ja ensisijainen ovat aika vaikeita selitettäviä. Samalta näyttävät lomakkeet, joita voivat olla esimerkiksi laskelma, hakemus ja maksusitoumus, menevät helposti sekaisin.

Sanat ja kuvat valikoituivat tähän pelkästään kyselyn perusteella ja kuvat on poimittu Papunet-sivustolta kuvatyökalulla. Muutaman kuvan piirsin itse tai muokkasin sopivammaksi käyttötarkoitusta varten. Rajasin kuvien määrän kahteen tilannetauluun, joiden perusteella arvioin vuorovaikutustilanteen sujuvan taloutta koskevissa asioissa paremmin. Taloudellisen tilanteen tilannetaulut olivat myös testikäyttäjien arvioitavana ja heidän mielestään ne toimivat hyvin. Muutin muutaman kuvan järjestystä käyttäjien palautteen mukaan ja totesin tämän jälkeen itsekin ne toimivammaksi. Palautteessa oli siis kyseenalaistettu tilannetaulun kuvien järjestys. Tilannetauluista tuli kuvien uudelleen järjestelyn jälkeen loogisemmat ja selkeämmät.

### **Tilannetaulu 4. Terveydellinen tilanne**

Terveyttä koskevia tilannetauluja sosiaalialan työssä voi käyttää ihan kaikkien asiakkaiden kanssa ja hyvin monissa tilanteissa. Tein 2 kappaletta tilannetauluja, joihin sijoitin kyselyn perusteella eniten halutuimmat sanat, jotka liittyivät asiakkaan terveydellisen tilan selvittämiseen. Tilannetauluissa on kuvia papunetistä ja kuvia, joita itse tein yhdistelemällä erilaisia kuvia, koska kaikille sanoille ei löytynyt asiaa tarkoittavaa valmista kuvaa. Esimerkiksi termit mielenterveys- ja päihdepäivystys, psykososiaalinen- ja monialainen kuntoutus olivat hiukan haastavia toteuttaa kuvallisesti. Pyrin tekemään kuvista selkeät,

mutta tilannetaulujen käyttäminen vuorovaikutustilanteissa kertoo lopulta sen, ovatko kuvat käytössä ymmärrettävät.

Tilannetauluja testasi käytännössä yksi testaaajista, joka totesi nämä toimiviksi hänen käytössään. Tekemäni uudet kuvat olivat hänen mielestään selkeät ja ymmärrettävät. Näiden käyttäminen tapahtuu sosiaalityössä pääasiassa käyttämällä toisten tilannetaulujen rinnalla yleistaulujen tapaan, sillä useimmiten terveydelliset tekijät liittyvät sosiaalsiin tilanteisiin. Asiakkaan terveys ei yleensä ole se ensimmäiseksi selvitettävä asia, jota sosiaalialan ammattilainen lähtee asiakkaalta kysymään, mutta on silti oleellinen osa kokonaisuutta.

### **Tilannetaulu 5. Yleistaulut**

Yleistauluja tein 3 kappaletta. Niiden teemoina olivat aika, kirjaimet, numerot, lauseet ja sanonnat. Kaksi ensimmäiseksi mainittua tilannetaulua ovat hyvin pitkälti sellaiset kuin yleisestikin on käytössä, ja niiden mallin kopioin melkein suoraan jo olemassa olevista tilannetauluista. En lähtenyt niitä oleellisesti muuttamaan, koska niitä ovat ihmiset käyttäneet jo vuosia ja kokeneet ne hyväksi. Kolmannen tilannetaulun eli lauseet ja sanonnat rakensin kyselytutkimuksen viimeisen kysymyksen vastausten perusteella ja Papunet-kuvatyökalun avulla. Kolmas tilannetaulu ei varsinaisesti täytä kuvakommunikoinnin kriteerejä, vaan koitin hakea niihin selkokielistä ilmaisua.

Nämä yleistaulut olivat testauksessa usealla asiakasryhmällä ennen varsinaista lopullista versiota. Näistä karsin lopulliseen versioon pois muutamia sanoja käyttäjien arvioinnin perusteella. Yleistaulu sai kiitosta, sillä sen käyttö tilannetaulujen rinnalla paransi keskustelun moniulotteisuutta ja nopeutti asioiden selvittämistä. Asiakas pystyi itse pitämään hallussaan yleistaulun ja vastaamaan moniin asioihin sen perusteella, kun taas sosiaalialan työntekijä itse kyseli ja haki selvennystä haluamiinsa asioihin varsinaisen tilannetaulun avulla.

## 5 Opinnäytetyöhön liittyvät eettiset näkökohdat

Kehittämistyön eettisyyteen ja luotettavuuteen vaikuttaa tutkimusaiheen ja tutkimukseen osallistujien ohella tutkimusmenetelmän valinta. Tuloksen pitää tuoda uutta ja yhteiskuntaa hyödyttävää tietoa. Laadullisessa tutkimuksessa osallistujiksi valitaankin niitä, jotka parhaimmin tietävät tutkittavasta asiasta, ja siihen opinnäytetyön tekemisessä pyrin. Kehittämistyön analyysia, tulkintaa ja johtopäätöksiä tehdessä on myös tärkeää ottaa huomioon muut aiheeseen liittyvät tutkimukset. Näiden vuoropuheluun rakentuu vahvasti tutkimuksen luotettavuus. (Moilanen & Räihä 2001, 61.)

Ensin hankin tutkimusluvut esimiehiltä ja johtajilta niiltä tahoilta, joihin kyselyni suuntaan. Eksotessa yhteyshenkilönä toimi Tiina Kirmanen, joka on perhe- ja sosiaalipalvelujen sekä aikuisten psykososiaalisten palvelujen johtaja. Imatran kaupungille ja Lappeenrannan kaupungille luvat haettiin heidän oman lupamenettelynsä kautta. Opinnäytetyöhön ei tarvittu eettisen toimikunnan lupaa, koska tutkimuksessa ei käsitelty asiakastietoja. Henkilöiden anonymiteetti säilytettiin kyselyssä ja näin vahvistettiin opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä. Sosiaalialan ammattihenkilöstön tulee suojata asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä noudattaa salassapitovelvollisuutta kaikissa tilanteissa (Talentia ry 2017, 41). Jotta kyselyyn vastaajia ei voisi tunnistaa vastausten perusteella, kyselylomakkeessa ei kerätty tietoja, joita voisi yhdistää henkilöihin. Missään tutkimuksen vaiheessa ei tullut ilmi vastaajien työpaikkoja, asuinkuntia tai muutakaan, mistä vastaaja olisi voitu tunnistaa.

Kyselytutkimuksen mukana oli saatekirje tutkimuksiin valituille. Kyselyyn vastaaminen oli täysin vapaaehtoista ja siitä sai kieltäytyä. Vastaaja sai myös toteuttaa itsemääräämisoikeutta siinä, että hän pystyi valitsemaan, miten ja mihin kysymykseen vastaa. Opinnäytetyön tekijä oli salassapitovelvollinen kaikista opinnäytetyön aikana esiin tulevista luottamuksellisista asioista. Kyselyn tulokset raportoitiin tavalla, josta vastaajaa ei voida tunnistaa, ja vastaukset litteroitiin vain opinnäytetyön tekijän omaan käyttöön opinnäytetyön tekemisen ajaksi. Opinnäytetyön valmistuttua kyselyn tiedot tuhottiin.

## 6 Yhteenveto ja arviointi

Tässä opinnäytetyössä tekemäni kehittämistyö onnistui odotusten mukaisesti ja saamani palautteen perusteella kehitetty kommunikoinnin apuväline on sopiva sosiaalialan asiakastyön käyttöön. Sen lisäksi, että se on jo toimiva tällaisenaan, voi siihen lisätä sisältöä ja muokata käyttötarkoituksen mukaan jokaiselle käyttäjälle omanlaiseksi. Tekemäni kyselyn mukaan toiveena oli, että kommunikoinnin apuväline olisi helppo käyttää ja sitä voisi muokata omiin tarpeisiin sopivaksi. Lisäksi kyselyssä oli toivottu, että kehittämäni apuväline kulkisi kätevästi mukana ja olisi digitaalinen. Nämä molemmat toiveet on otettu huomioon kehittämistyössä, ja kehittämäni tilannetaulut täyttävät nämä kriteerit.

Kehittämistyössä noudatin sosiaalialan eettisiä periaatteita ja tein tutkimuksen luotettavasti. Opinnäytetyössä on koko prosessin ajan mietitty asiakaslähtöisyyttä ja kyselyyn vastanneiden sosiaalialan ammattilaisten näkökulma kyselyn vastauksissa oli hyvin asiakaslähtöinen. Puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä käsittelin opinnäytetyössäni sekä asiakkaan että sosiaalialan työntekijän tarpeita ajatellen. Näiden pohjalta ja omaa aiempaa tietämystäni hyväksikäyttämällä kehitin mielestäni kaikkien tarpeita parhaiten vastaavan apuvälineen. Kehittämäni tilannetaulut ovat asiakaslähtöiset ja asiakastyön vuorovaikutusta tukevat. Tilannetauluja voi jokainen sosiaalialan ammattilainen omassa työssään hyödyntää joko digitaalisessa muodossa tai laminoituina kortteina. Tilannetaulut auttavat sosiaalialan ammattilaisia niissä vuorovaikutustilanteissa, joissa yhteistä kieltä ei tahdo löytyä. Tilannetaulu on apuväline, jonka rinnalla voi käyttää muita ei-avusteisia kommunikointimenetelmiä esimerkiksi viittomia tai elekieltä, jolloin eri menetelmät tukevat toisiaan käytössä ja mahdollisimman moni saa sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutustilanteissa niistä hyödyn irti.

Jatkotutkimuksena tilannetauluja voisi kehittää yhä enemmän nykyaikaisemmaksi. Valmiiden tilannetaulujen eli pdf-tiedostojen pohjalta ohjelmoinnin ammattilainen voisi viedä ideoita eteenpäin ja tehdä ammattikäyttöön sopivan sovelluksen. Kyselytutkimuksen perusteella siihen on sosiaalialalla tarvetta.



## Lähteet

Ahonen, T. & Hänninen, H. 2013. Sosionomin (AMK) osaaminen aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyö. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61268/Ahonen\\_Taina\\_Hanninen\\_Hannakaisa.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61268/Ahonen_Taina_Hanninen_Hannakaisa.pdf). Luettu 21.2.2019.

Autio, E. & Nieminen, M. 2010. Näkemyksiä sosionomin (AMK) koulutuksesta ja työstä. Opinnäytetyö. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22714/autio\\_elina.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22714/autio_elina.pdf). Luettu 19.2.2019.

Bagge, K. 2018. Ikääntyneiden palvelut kotiin -- Mitä se edellyttää? Tutkimus ikääntyneiden palveluissa tapahtuneen palvelurakennemuutoksen vaikutuksista ikääntyneiden arkeen vanhusasiantuntijoiden näkökulmasta. Pro gradu - tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto. [http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/103502/1527493272\\_2.pdf](http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/103502/1527493272_2.pdf). Luettu 19.2.2019.

Damico, J., Müller, N. & Ball, M. 2012. Handbook of language and speech disorders. Publisher: John Wiley & son.

Granlund, M. & Olsson, C. 1994. Enemmän vuorovaikutusta, teoriakirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Haaksilahti, T. 2012. Teoksessa: Salonsaari, M-E., Haaksilahti, T., Laatikainen, S., Rainó, P. & Aunola, U. (toim.) 2012. Viiton ja ohjaan. Helsinki: Opetushallitus.

Helminen J., Mäntyneva P., Rinne P. 2014. Sosionomien (AMK) osaamisesta: Sosiaalialan ammattikorkeakouluttajien kommentteja sosionomien (AMK) opinnoista ja osaamisesta opetussuunnitelmien perusteella. Talentia.

Hyypiä, M. 2015. Viittomakielisten kuurojen kokemuksia Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden palveluista. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu. Luettu 21.2.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88626/Hyypia\\_Mirja.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88626/Hyypia_Mirja.pdf)

Juujärvi, S.; Myyry, L. & Pesso, K. 2007. Eettinen herkkyyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Kartio, J.. 2012. Teoksessa: Salonsaari, M-E., Haaksilahti, T., Laatikainen, S., Rainó, P. & Aunola, U. (toim.) 2012. Viiton ja ohjaan. Helsinki: Opetushallitus.

Kemppainen, A. 2016. Sosionomi ja puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiovälineiden käytön osaaminen. Opinnäytetyö. Rovaniemi: Lapin ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104258/Kemppainen%20Anu.pdf>. Luettu 14.2.2019.

Laatikainen, S. 2012. Teoksessa: Salonsaari, M-E., Haaksilahti, T., Laatikainen, S., Rainó, P. & Aunola, U. (toim.) 2012. Viiton ja ohjaan. Helsinki: Opetushallitus.

Martin, M. & Kemppainen, T. & Niskala, A. & Pohjola, A., 2018. Sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien osaaminen Lapissa. Osaamiskartoituksen tuloksia. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. [http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu\\_42\\_osaamiskartoitus](http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_42_osaamiskartoitus). Luettu 21.2.2019.

Maude, B. 2011. Managing cross-cultural communication. New York: Palgrave Macmillan

Moilanen, P. & Räihä, P. 2001. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltola, J. (toim.) & Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Papunet.fi. 2019. Internetsivusto. <https://www.papunet.fi>. Luettu 20.2.2019.

Rantala, S-L. 1995. Lasten puhehäiriöt. Duodecim-lehti, verkkojulkaisu. <https://www.duodecimlehti.fi/lehti/1995/6/duo50146>. Luettu 15.8.2019.

Ruokangas, S. & Romppainen, K. 2013. Tilannetaulut avuksi kommunikointiin afaattisen poti-laan ja hoitajan välille. Opinnäytetyö. Kuopio: Savonia ammattikorkeakoulu. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64832/Romppainen\\_Katja%20Ruokangas\\_Sanna-Maria.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64832/Romppainen_Katja%20Ruokangas_Sanna-Maria.pdf). Luettu 21.2.2019.

Salo, S. (2004). Tapaustutkimus kuuron omasta identiteetistä sekä voimaantumisenesta. Kasvatustieteen pro gradu - tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Savelius-Koski, E. 2017. Paljon tukea tarvitsevat – paljon palveluita käyttävät-hanke 2015–2017. Loppuraportti. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/paljon-tukea-tarvitsevat/loppuraportti>. Luettu 21.2.2019.

Sosiaalihuoltolaki (2014/1301) sekä sosiaalihuoltolaki (1982/710) 27 d § ja 27 e § pykälien osalta.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki 2000/812.

Suomen perustuslaki 1999/731.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Tutkimus- ja kehittämistoiminta. Verkkojulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus. <http://www.stat.fi/til/tkke/kas.html>. Luettu 15.8.2019.

Takala, M. 2002. Kuulovammaisuus. Teoksessa Takala, M & Lehtomäki, E (toim.), Kieli, kuulo ja oppiminen – kuurojen ja huonokuuloisten lasten opetus. Helsinki: Finn Lectura.

Talentia ry. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>. Luettu 5.3.2019.

Vilen, M.; Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: Werner Söderström osakeyhtiö.

Virhiä, A. 2010. Toiminnalliset työtavat sosionomin (AMK) ammatillisina välineinä. Opinnäytetyö. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23958/Virhia\\_Anu.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23958/Virhia_Anu.pdf). Luettu 21.2.2019.

von Raffel-Engel, W. 1988. The impact of cover factors in cross-cultural communication. Teoksessa: Poyatos, F. (Toim.) 1988. Cross-cultural perspectives on nonverbal communication. Boston: Hogrefe Publishing Corp

von Tetzchner, S. & Martinsen, H. 2000. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Helsinki: Hakapaino.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.

YK:n Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sen lisäpöytäkirja (27/2016).

## KYSELY PUHETTA KORVAAVISTA JA TUKEVISTA APUVÄLINEISTÄ

### 1) Tehtäväalue työssänne?

- ☐ Aikuissosiaalityö
- ☐ Lastensuojelu ja/tai perhetyö
- ☐ Maahanmuuttotyö
- ☐ Mielenterveys- ja päihdetyö
- ☐ Vammaistyö
- ☐ Vanhustyö
- ☐ Varhaiskasvatus tai nuorisotyö
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

### 2) a) Koulutuksenne?

- ☐ Geronomi (amk)
- ☐ Lastentarhanopettaja (amk)
- ☐ Lastentarhanopettaja (KK/KM)
- ☐ Lapsi- ja perhetyön perustutkinto
- ☐ Lähihoitaja
- ☐ Sairaanhoidtaja
- ☐ Sosiaalityöntekijä (YTK/YTM)
- ☐ Sosionomi (amk)
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

### b) Kuinka monta vuotta olette työskennelleet sosiaalialalla valmistuttuanne sosionomiksi?

- ☐ alle 1 vuotta
- ☐ 1 – 5 vuotta
- ☐ 6 – 10 vuotta
- ☐ yli 10 vuotta

### c) Oletteko saaneet em. koulutuksessanne työn kuvaanne nähden riittävät viestintä- ja vuorovaikutustaitojen opinnot?

- a. Kyllä
- b. En

Jos vastasitte kohtaan 2 c) **en**, mitä kehitettävää mielestänne ko. koulutuksessa on? (voitte valita useita vaihtoehtoja)

- ☐ Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen opintoja lisää opetussuunnitelmaan
- ☐ Vapaaehtoisia viestintä- ja vuorovaikutusopintoja (tukiviittomat, ACC-menetelmät, luova kirjoitus, draamakasvatus, erityistä tukea tarvitsevien kanssa viestiminen jne.) koulutuksen oheen tarjottavaksi
- ☐ Puhetta korvaavien ja tukevien menetelmien opinnot opintosuunnitelmaan pakollisiksi opinnoiksi
- ☐ Toiminnallisten menetelmien opetus puutteellista tai sitä ei ole mielestänne riittävästi opintosuunnitelmassa
- ☐ Digitaalisia viestintä- ja vuorovaikutustaitoja (mediataidot, tabletti- ja kännykkäsovellusten käyttö, älytaulut, kommunikoinnin erilaiset apuvälineet) lisää opetussuunnitelmaan
- ☐ Muuta, mitä?

---



---



---



---

3) Oletteko joutuneet käyttämään työssänne puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiovälineitä?

- a. Kyllä olen (vastaa myös kohtaan a) ja b).)
- b. En ole (siirry kysymykseen 4.)

a) Mitä välineitä?

---



---

b) Millaisessa tilanteessa käytitte näitä?

---



---



---



---

4) Oletteko opiskelleet vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä?

- a. Kyllä olen
- b. En ole (siirry kysymykseen 5.)

Jos vastasitte kyllä, missä? (voitte valita useita vaihtoehtoja)

- ☐ ammattiopinnoissa
- ☐ muiden opintojen yhteydessä / aiemmista koulutuksista hankittu taito
- ☐ työelämässä lisäkoulutuksena
- ☐ omalla ajalla
- ☐ Muualla, missä?

Mitä opinnot sisälsivät? (tukiviittomia, ACC-menetelmiä, vinkkipuhe, viittomakieli, kuvakommunikointi, muita kommunikointivälineitä...)

---

---

---

5) Koetteko tarvitsevanne nykyisessä työssänne lisäkoulutusta vaihtoehtoisin kommunikointimenetelmiin?

- a. Kyllä
- b. En

6) Jos työhönne tarjottaisiin konkreettista apuvälinettä, jonka avulla kommunikointi sujuisi helpommin tilanteissa, joissa ei löydy yhteistä kieltä, olisitteko valmis opettelemaan sen käytön?

- a. Kyllä
- b. En

- a) Millaisissa vuorovaikutustilanteissa työssänne voisitte käyttää vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä tai apuvälinettä?

---

---

---

---

---

---

- b) Pystytekö kuvailemaan, millainen konkreettisen apuvälineen pitäisi olla? Mitä se ei saa olla? Olisiko digitaalinen apuväline (iPad-/tabletti-/kännykkäsovellus) toimiva vaihtoehto työssänne?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 7) Lopuksi pyydän Teitä miettimään ja kertomaan joko tilanteita tai käsitteitä tai lauseita/sanoja, jotka ovat keskeisimpiä asiakaspalvelutilanteissa työssänne? Mitä ovat ne sanat ja tilanteet, joita työssänne päivittäin kohtaatte?

---

---

---

---

---

---

---

---

- 8) Muuta lisättävää tai terveiset tutkijalle?

---

---

---

---

SUURET KIITOKSET VASTAUKSISTANNE!



Päätös

40 (55)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja  
terveyspiiri

17.05.2019  
EKS/1639/13.01.05/2019

§ 10 / 2019

Tutkimuslupahakemus: Kommunikoinnin apuväline sosiaalialan  
asiakaspalvelutilanteisiin/ Ojanen Minna

Hakija/Vireillepanija

Ojanen Minna

Päätös

Myönnän tutkimusluvan Kommunikoinnin apuväline sosiaalialan  
asiakaspalvelutilanteisiin tutkimukselle.

Voimassaolo

13.5.2019 - 10.8.2019

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen voi hakea muutosta.Oikaisuvaatimusohje sisältyy  
päätökseen.

Kirmanen Tiina  
Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

Tämä asiakirja on allekirjoitettu digitaalisesti, allekirjoituksen voi tarkistaa  
Eksoten kirjaamosta

Tiedoksianto

Ojanen Minna

OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.  
Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä:

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen  
tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen), sekä
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen  
tiedoksisaannista.





Päätös

2 (55)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja  
terveyspiiri

17.05.2019  
EKS/1639/13.01.05/2019

Oikaisuvaatimus on toimitettava Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

#### Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on: Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Kirjaamon yhteystiedot:

Postiosoite: Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta

Käyntiosoite: Valto Käkelän katu 3

Sähköpostiosoite: kirjaamo@eksote.fi

Faksinumero: 05 352 7800

Puhelinnumero: 040 127 4135, 040 196 3599

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 9 - 12 ja 13 - 15.

Huom! Sähköpostissa tai telekopiassa tietosuoja ei ole riittävä salassa pidettävän tiedon välittämiseksi. Salassa pidettäviä tietoja sisältäviä asiakirjoja tai viestejä ei tule toimittaa sähköisesti.

#### Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua • miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.



Päätös

3 (55)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja  
terveyspiiri

17.05.2019  
EKS/1639/13.01.05/2019

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta,  
postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimuspäätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä,  
yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Etelä-Karjalan  
sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän kirjaamosta.

## SAATEKIRJE

Olen sosionomiopiskelija Saimaan ammattikorkeakoulusta ja teen opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä. Opinnäytetyöni julkaistaan sähköisessä muodossa verkkokirjasto Theseuksessa. Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää apuväline kommunikoinnin tueksi sosiaalialalle tilanteisiin, joissa yhteistä kieltä ei ole esimerkiksi, kun vamman, sairauden tai elämäntilanteen vuoksi normaali puhuttu kieli ei onnistu. Tässä kehitystyössä kyselytutkimuksesta saamani vastaukset ovat ensiarvoisen tärkeitä.

Pyydän Teitä ystävällisesti vastaamaan kyselylomakkeeseen auttaaksenne minua opinnäytetyössäni. Kyselyyn voi vastata sähköisesti tällä linkillä:

**<https://link.webropol-surveys.com/S/733FE5C896974FF1>**

**Webropol-kyselyssä vastausaikaa on 10.8.2019 klo 24.00 saakka.**

Kyselylomakkeen täyttäminen on täysin vapaaehtoista. Teillä on oikeus kieltäytyä vastaamasta kyselyyn. Kyselyyn saa vastata myös osittain avointen kysymysten osalta, mikäli vastaaminen on hankalaa tai kysymysten aihepiiri ei ole Teille tuttu. Teidän on myös mahdollista perua osallistumisenne siihen asti, kunnes opinnäytetyöni valmistuu joulukuussa 2019. Opinnäytetyön tekijänä olen salassapitovelvollinen kaikista opinnäytetyön aikana esiin tulevista luottamuksellisista asioista. Opinnäytetyö tullaan raportoimaan tavalla, josta Teitä ei voida tunnistaa. Opinnäytetyöni valmistuttua tuhoan kaikki kyselymateriaalit.

Kyselyyn vastanneilla on mahdollisuus päästä kokeilemaan kehitettyä apuvälinettä omassa työssään. Halutessanne lisätietoja opinnäytetyöstä tai jos olette kiinnostuneet kokeilemaan apuvälinettä käytännössä kommunikoinnin tukena, otattehan yhteyttä minuun!

Ystävällisin terveisin,

Minna Ojanen

minnalea.ojanen@student.saimia.fi

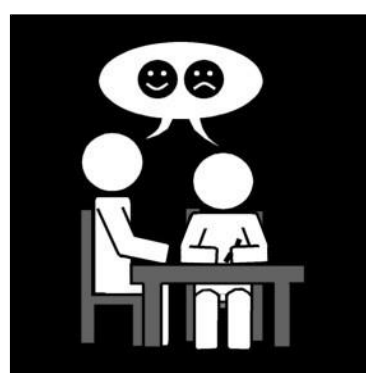
Tilannetaulu 1. Palvelutarpeen arviointi



PALVELUOHJAAJA



PALVELUTARPEEN ARVIOINTI



KESKUSTELU



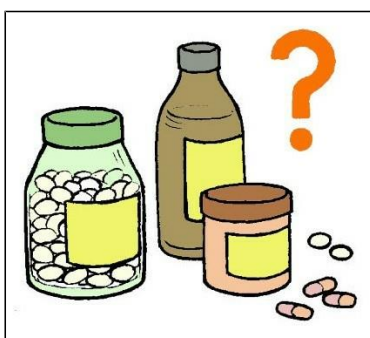
PUKEUTUMINEN



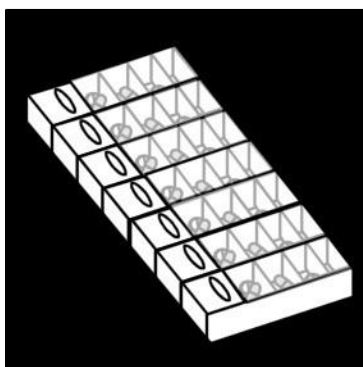
PESEYTYMINEN



RUOANLAITTO



MITÄ LÄÄKETTÄ?



OTATKO DOSETISTA?



KOTITYÖT



ASIOINTI

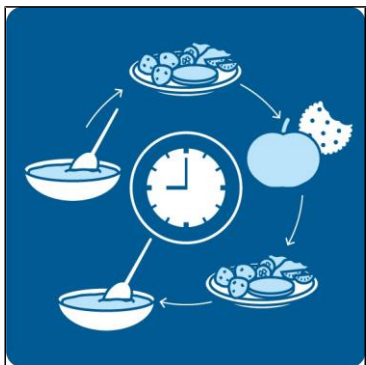


AJAA

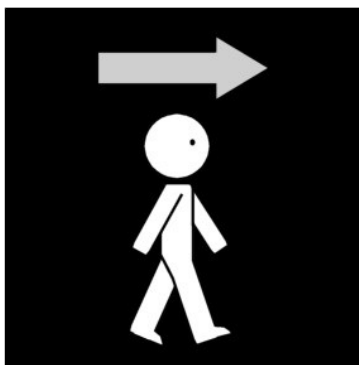


KOMMUNIKOINTILAITTEET

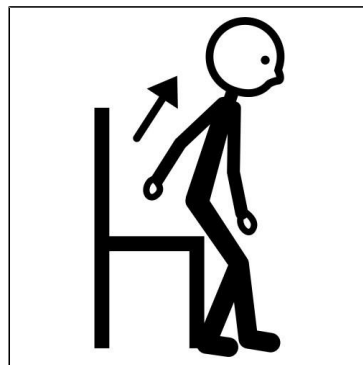
[kuvatyokalu.papunet.net](http://kuvatyokalu.papunet.net)



ATERIARYTMI



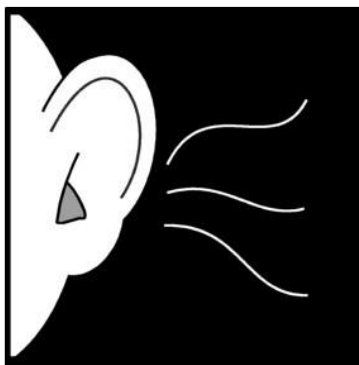
KÄVELEMINEN



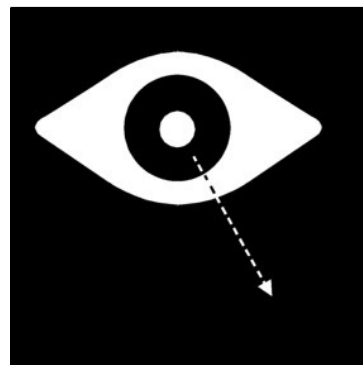
TUOLILTA NOUSU



PORTAISSA



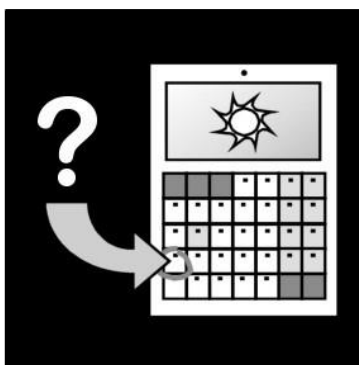
KUULO



NÄKÖ



MUISTI



PÄIVÄMÄÄRÄ

JA



UNI



WC-KÄYNTI











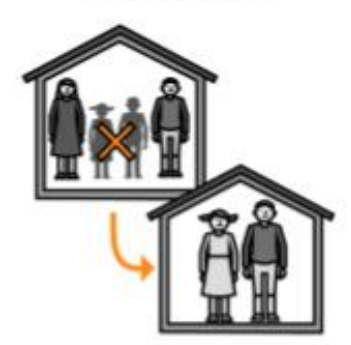



APUVÄLINEET



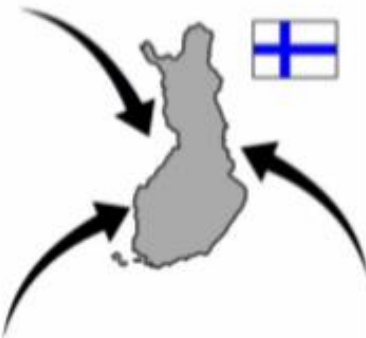




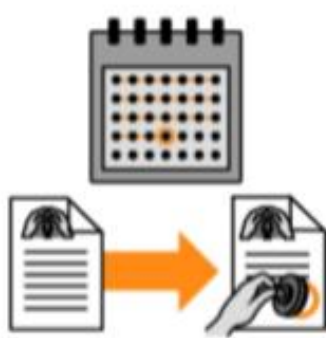
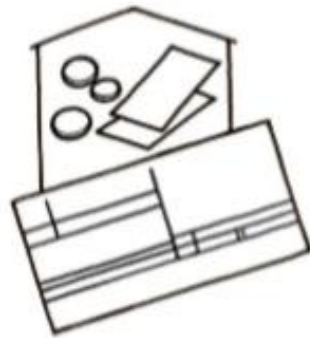
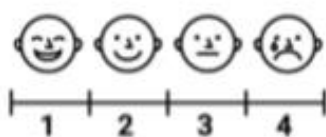




KUNTOTESTI

Tilannetaulu 2. Kriisitalanteet

<p>HÄTÄ</p> 	<p>KIIRE</p> 	<p>PELKO</p> 
<p>AHDISTUS</p> 	<p>UHKA</p> 	<p>VÄKIVALTA</p> 
<p>HUUMEET</p> 	<p>ALKOHOLI</p> 	<p>TUPAKKA</p> 
<p>APU</p> 	<p>SELVIYTÄ</p> 	<p>JAKSAMINEN</p> 


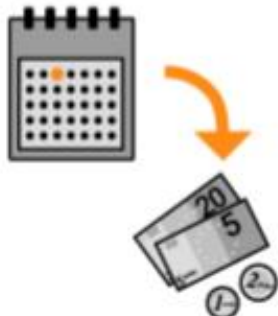
<p>LÄHEISET/OMAISET</p> 	<p>TURVAKOTI</p> 	<p>TUKIHENKIÖ</p> 
<p>LÄÄKÄRI</p> 	<p>POLIISI</p> 	<p>SOSIAALITYÖNTEKIJÄ</p> 
<p>KOTIPALVELU</p> 	<p>PERHEHOITO</p> 	<p>HUOSTAANOTTO</p> 
<p>LASTENSUOJELU</p> 	<p>KIIREELLINEN SIIJOITUS</p> 	<p>HUOLTAJUUSRIITA</p> 





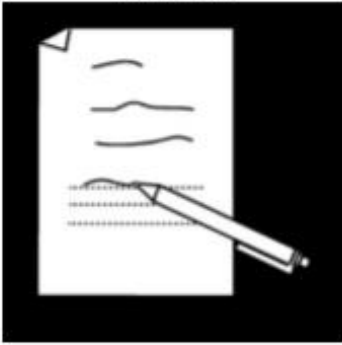









<p>MAAHANMUUTTO</p> 	<p>VASTAANOTTOKESKUS</p> 	<p>PASSI</p> 
<p>VIISUMI</p> 	<p>OLESKELULUPA perhesiteen perusteella</p> 	<p>HAKEMUKSEN KÄSITTELY</p> 
<p>ETUDET</p> 	<p>MIELIALA</p> 	<p>MILLOIN</p> 
<p>KYLLÄ</p> 	<p>EI/KIELTÄYTYÄ</p> 	<p>EN YMMÄRRÄ</p> 



## Tilannetaulu 3. Talous

<p>TUEN TARVE</p> 	<p>RAHA</p> 	<p>RAHATON</p> 																																										
<p>TOIMEENTULOTUKI</p> 	<p>HARKINNANVARAINEN</p> 	<p>TÄYDENTÄVÄ</p> 																																										
<p>ENSISIJAINEN</p> 	<p>TALOUS</p> 	<p>LASKELMA</p> 																																										
<p>KARENSSI</p> 	<p>MAKSUPÄIVÄ</p> 	<table><tr><th>MA</th><th>TI</th><th>KE</th><th>TO</th><th>PE</th><th>LA</th><th>SU</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr><tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td></tr><tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr><tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr><tr><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr></table>	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU																																						
1	2	3	4	5	6	7																																						
8	9	10	11	12	13	14																																						
15	16	17	18	19	20	21																																						
22	23	24	25	26	27	28																																						
29	30	31	1	2	3	4																																						

<p>MAKSUSITOUMUS</p> 	<p>VIREILLEPANO</p> 	<p>TYÖTTÖMYYS</p> 
<p>ASUNNOTTOMUUS</p> 	<p>HAKEMUS</p> 	<p>TYÖTTÖMYYSKORVAUS</p> 
<p>OIKEUS</p> 	<p>VELVOLLISUUS</p> 	<p>OPISKELU</p> 
<p>KELA</p> 	<p>SOSIAALITOIMI</p> 	<p>PALVELUOHJAUS</p> 


Tilannetaulu 4. Terveys

<p>KYSYÄ APUA</p> 	<p>OLLA SAIRAS</p> 	<p>MISSÄ KIPU?</p> 
<p>KUULO</p> 	<p>NÄKÖ</p> 	<p>MIELIALA</p> 
<p>MUISTI</p> 	<p>RAVITSEMUS</p> 	<p>RESEPTI</p> 
<p>TERVEYSKESKUS</p> 	<p>LÄÄKÄRINLAUSUNTO</p> 	<p>KAIKKI HYVIN</p> 

<p>ALKOHOLI</p> 	<p>LÄÄKKEET</p> 	<p>HUUMEET</p> 
<p>TYÖKYKY</p> 	<p>MOTIVAATIO</p> 	<p>TERVEYSTARKASTUS</p> 
<p>MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPÄIVYSTYS</p> 	<p>PSYKOSOSIAALINEN KUNTOUTUS</p> 	<p>MONIALAINEN KUNTOUTUS</p> 
<p>TERAPIA</p> 	<p>SAIRAUSLOMA</p> 	<p>SAIRAUSPÄIVÄRAHA</p> 

## Tilannetaulu 5. Yleistaulut

**AIKA**



**MYÖHEMMIN**

**NYT**

**AIKAISEMMIN**

huomenna  
tänään  
eilen

maanantai  
tiistai  
keskiviikko  
torstai  
perjantai  
lauantai  
sunnuntai  
viikonloppu

aamu  
päivä  
ilta  
yö

tammikuu  
helmikuu  
maaliskuu  
huhtikuu  
toukokuu  
kesäkuu  
heinäkuu  
elokuu  
syyskuu  
lokakuu  
marraskuu  
joulukuu

KYLLÄ  
EI

MITÄ KUULUU?









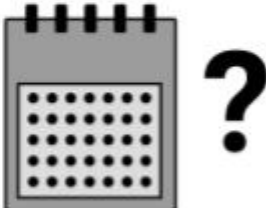


? EI YMMÄRRÄ

## AAKKOSTAULU

A	B	C	D	E	F	G	H
I	J	K	L	M	N	O	P
Q	R	S	T	U	V	X	Y
Z	Å	Ä	Ö	.	?	!	
1	2	3	4	5	6	7	8
9	0	2x	SANAVÄLI	LOPPU	KÄÄNNÄ	JATKA	



<p>MITÄ KUULUU?</p> 	<p>MITÄ PALVELUA HALUAT?</p> 	<p>TARVITA APUA?</p> 
<p>OMA TOIVE?</p> 	<p>SOITA TÄHÄN NUMEROON</p> <p>_____</p> <p>_____</p> 	<p>AIKA VARATAAN NEUVONNASTA</p> 
<p>VÄHÄN</p> 	<p>PALJON</p> 	<p>YMMÄRTÄÄ OIKEIN?</p> 
<p>ISO</p> 	<p>PIENI</p> 	<p>ANTAA LUPA</p> 

<p>MITÄ</p> 	<p>KUKA</p> 	<p>MIKSI</p> 
<p>MIKÄ</p> 	<p>MISSÄ</p> 	<p>MILLOIN</p> 
<p>MINNE</p> 	<p>KUINKA MONTA?</p> 	<p>MILLOIN</p> 
<p>KYLLÄ</p> 	<p>EI</p> 	<p>KUINKA KAUAN</p> 